

# RÉSEAUX



## ÉVALUATION DE LA PREMIÈRE ANNÉE D'IMPLANTATION DU PROGRAMME

ENTENTE SPÉCIFIQUE SUR LA MISE EN PLACE D'UN  
PROGRAMME DE FORMATION DES ADULTES LOIN  
DU MARCHÉ DU TRAVAIL AUX FINS DE LEUR  
INTÉRATION SOCIALE ET PROFESSIONNELLE



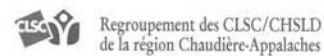
**Vers de nouveaux projets!**

Conception, analyse et rédaction

**Andrée Fafard**

ADRLSSS Chaudière-Appalaches

# LES PARTENAIRES



INTER  
CDC

## **Conception, analyse et rédaction**

Andrée Fafard  
Agente de recherche  
Direction de santé publique  
ADRLSSS Chaudière-Appalaches

En collaboration avec  
Michel Gagné  
Coordonnateur régional du programme «RÉSEAUX»  
Commission scolaire des Navigateurs

Pour obtenir d'autres exemplaires de ce document, contacter :  
Michel Gagné  
Commission scolaire des Navigateurs  
1-866-839-0607, poste 418  
[michel.gagne@csnavigateurs.qc.ca](mailto:michel.gagne@csnavigateurs.qc.ca)

Dépôt légal  
Bibliothèque nationale du Canada, 2004  
Bibliothèque nationale du Québec, 2004

Toute reproduction totale ou partielle de ce document est autorisée, à condition que la source soit mentionnée.

Pour faciliter la lecture de ce document, la forme masculine désigne tant les femmes que les hommes.

Octobre 2004



## **REMERCIEMENTS**

Nous tenons à remercier toutes les personnes qui ont transmis leurs commentaires et opinions concernant le programme ou encore qui ont fourni l'information nécessaire à la réalisation de cette étude. Plus particulièrement, nous désirons souligner la collaboration des personnes suivantes :

- les participants à «RÉSEAUX»;
- les coordonnatrices locales du programme dans chacun des quatre lieux de formation;
- les conseillères pédagogiques, les enseignantes et responsables des commissions scolaires associés au programme;
- les membres des comités locaux de suivi.

En terminant, merci également aux membres du comité de gestion pour leur soutien et leur confiance tout au long de la réalisation de l'évaluation.



## **TABLE DES MATIÈRES**

|   |           |
|---|-----------|
| <b>REMERCIEMENTS.....</b>   | <b>3</b>  |
| <b>I. L'ÉVALUATION DE « RÉSEAUX ».....</b>  | <b>9</b>  |
| <b>1.1 Introduction .....</b>   | <b>9</b>  |
| <b>1.2 Objectifs de l'évaluation .....</b>  | <b>11</b> |
| <b>1.3 Aspects méthodologiques.....</b>   | <b>12</b> |
| <b>2. PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE REJOINTE.....</b>  | <b>14</b> |
| <b>2.1 Recrutement des participants.....</b>  | <b>14</b> |
| <b>2.2 Caractéristiques des participants .....</b>                                      | <b>16</b> |
| <b>3. IMPLANTATION DU PROGRAMME .....</b>   | <b>19</b> |
| <b>3.1 Mise en œuvre du programme.....</b>  | <b>19</b> |
| <b>a) Implantation du programme dans les<br/>            commissions scolaires.....</b> | <b>19</b> |
| <b>b) Contenus du programme.....</b>  | <b>21</b> |
| <b>c) Soutien aux participants et coordination locale .....</b>                         | <b>26</b> |
| <b>d) Coordination régionale .....</b>  | <b>28</b> |
| <b>3.2 Actualisation de la concertation locale.....</b>                                 | <b>29</b> |
| <b>3.3 Poursuite ou « pérennité » du programme.....</b>                                 | <b>31</b> |

## **TABLE DES MATIÈRES (suite)**

|            |   |           |
|------------|---|-----------|
| <b>4.</b>  | <b>RETOMBÉES À COURT TERME .....</b>                          | <b>33</b> |
| <b>4.1</b> | <b>Participation tout au long du programme .....</b>          | <b>33</b> |
| <b>4.2</b> | <b>Situation des participants à la fin du programme .....</b> | <b>34</b> |
| <b>4.3</b> | <b>Perceptions quant aux retombées du programme .....</b>     | <b>36</b> |
| <b>a)</b>  | <b>Mise en pratique des connaissances acquises.....</b>       | <b>36</b> |
| <b>b)</b>  | <b>Endroits revisités et activités refaites .....</b>         | <b>36</b> |
| <b>c)</b>  | <b>Comportements favorisant l'estime de soi.....</b>          | <b>37</b> |
| <b>d)</b>  | <b>Autres retombées perçues par les participants .....</b>    | <b>38</b> |
| <b>e)</b>  | <b>Perception des acteurs impliqués.....</b>                  | <b>40</b> |
| <b>4.4</b> | <b>Suivi des participants à la fin de «RÉSEAUX» .....</b>     | <b>41</b> |
| <b>5.</b>  | <b>CONCLUSION ET PERSPECTIVES.....</b>                        | <b>44</b> |

**Annexe A : Outils de collecte d'information utilisés**

**Annexe B : Résultats détaillés du questionnaire de satisfaction**

## **LISTE DES TABLEAUX**

|                  |   |           |
|------------------|---|-----------|
| <b>Tableau 1</b> | <b>Principales caractéristiques de « RÉSEAUX »</b> .....  | <b>10</b> |
| <b>Tableau 2</b> | <b>Sources d'informations retenues</b> .....  | <b>13</b> |
| <b>Tableau 3</b> | <b>Proportion de personnes rencontrées en fonction des différentes étapes du recrutement</b> .....  | <b>15</b> |
| <b>Tableau 4</b> | <b>Rôles et responsabilités attribués à la coordination locale (tiré du document du 23 octobre 2003)</b> .....                                      | <b>27</b> |
| <b>Tableau 5</b> | <b>Évolution de la participation au programme au cours de l'année</b> .....   | <b>34</b> |
| <b>Tableau 6</b> | <b>Situation des participants à la fin du programme</b> .....   | <b>35</b> |
| <b>Tableau 7</b> | <b>Perception des participants concernant l'amélioration de leurs comportements favorisant le développement d'une meilleure estime de soi</b> ..... | <b>37</b> |
| <b>Tableau 8</b> | <b>Perception des participants quant aux retombées du programme</b> .....   | <b>38</b> |
| <b>Tableau 9</b> | <b>Perception des participants quant aux résultats de leur participation à « RÉSEAUX »</b> .....  | <b>38</b> |



## **I. L'ÉVALUATION DE « RÉSEAUX »**

### **I.1 Introduction**

« RÉSEAUX » est un programme de formation des adultes loin du marché du travail aux fins de leur intégration sociale qui a pour but d'offrir à cette clientèle une occasion d'acquérir des compétences leur permettant de mettre en place un projet personnel modifiant sensiblement leur situation actuelle. Ce programme de formation est une initiative des commissions scolaires de la région de la Chaudière-Appalaches qui ont proposé le projet dans le cadre de préoccupations soulevées à la Table de concertation en développement sociale et de lutte à la pauvreté menée à l'époque par le Conseil régional de concertation et de développement (CRCD). Ce projet a par la suite fait l'objet d'une entente spécifique au printemps 2003<sup>1</sup>. Différents partenaires<sup>2</sup> y sont impliqués depuis le début et ont signé l'entente : Commissions scolaires, Direction régionale de la Sécurité du Revenu, Direction régionale d'Emploi-Québec, Conseil régional de concertation et de développement de Chaudière-Appalaches (CRCD), Ministère des Régions, Centres locaux de services communautaires (CLSC), et Régie régionale de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches.

Des représentants de chacun de ces partenaires composent le comité de gestion de l'entente qui a non seulement pour mandat de mettre en œuvre le projet mais également de développer le partenariat nécessaire à sa réalisation et d'en faire une évaluation continue<sup>3</sup>. De plus, suite à une recommandation de la Table de concertation en développement social et de lutte à la pauvreté, une représentante des organismes communautaires par le biais du regroupement des Corporations de développement communautaire (Inter-CDC) s'est jointe au comité de gestion.

« RÉSEAUX » vise à offrir à une clientèle éloignée du marché du travail depuis plusieurs années une formation adaptée leur permettant d'acquérir les compétences nécessaires pour mettre en place un projet personnel favorisant leur intégration sociale ou un retour éventuel au marché du travail. Le tableau de la page suivante résume les principales caractéristiques du programme. Parmi celles-ci, il est important de faire ressortir qu'en plus des ressources directement consacrées à la formation, le projet bénéficie de coordinations locales, d'une coordination régionale et qu'il vise à mettre sur pied des comités locaux de suivi.

---

<sup>1</sup> Titre officiel : « Entente spécifique sur la mise en place d'un programme de formation des adultes loin du marché du travail aux fins de leur intégration sociale et professionnelle ».

<sup>2</sup> Plusieurs organismes partenaires ont changé de nom entre le moment où l'entente spécifique a été conclue et la parution de ce rapport. Il s'agit du CRCD qui est devenu la Conférence régionale des élus de la Chaudière-Appalaches, du Ministère des régions qui est maintenant le Ministère du développement économique et régional et de la recherche (MDERR), des CLSC qui sont maintenant intégrés dans les Centres de santé et de services sociaux (CSSS) et de la RSSSS qui a été transformée en Agence de développement des réseaux locaux de services de santé et services sociaux (ADRLSSSS).

<sup>3</sup> Le lecteur intéressé à connaître davantage les responsabilités spécifiques du comité de gestion et ses réalisations peut consulter les documents de l'entente spécifique ou encore le bilan du coordonnateur régional.

**Tableau I Principales caractéristiques de « RÉSEAUX »**

---

|  |  |
|--|--|
| <b><u>Objectifs visés</u></b>                      | <ul style="list-style-type: none"><li>• Acquérir les compétences nécessaires pour s'intégrer socialement</li><li>• Organiser les aspects concrets et fonctionnels de sa vie personnelle et sociale</li><li>• Reconnaître et expérimenter les exigences du marché du travail</li><li>• Comprendre les composantes d'un projet d'intégration à l'emploi ou de retour aux études</li></ul>  |
| <b><u>Caractéristiques du programme</u></b>        | <ul style="list-style-type: none"><li>• Durée : 37 semaines avec relâche</li><li>• Cadre de référence régional avec possibilité d'adaptation locale</li><li>• Horaire progressif : 15h à 30h /semaine</li><li>• Groupe fermé (ajouts possibles en début de formation seulement)</li><li>• Activités à l'interne et/ou en collaboration avec des organismes du milieu</li><li>• Pédagogie de la responsabilité et par projet</li><li>• Transfert des apprentissages dans le milieu (ex : stages d'exploration)</li><li>• Suivi individuel et pédagogique personnalisé</li><li>• Coordination locale assurant des liens avec le milieu et un suivi personnalisé</li><li>• Coordination régionale</li><li>• Comité local de suivi du projet (multisectoriel)</li><li>• Évaluation formative</li></ul> |
| <b><u>Contenus du programme*</u></b>               | <p>Programme sur mesure dont les contenus sont issus des services de formation à l'intégration sociale</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bloc 1 Établissement de la dynamique de groupe (4 semaines)</li><li>• Bloc 2 Exploration du milieu (18 semaines)</li><li>• Bloc 3 Projet personnel (15 semaines)</li></ul>  |
| <b><u>Changements significatifs recherchés</u></b> | <p>5 situations sont considérées comme un succès :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Entreprendre une démarche formelle pour résoudre une problématique personnelle ou familiale</li><li>• Participer aux activités d'un ou d'organismes communautaires</li><li>• Retourner aux études</li><li>• S'inscrire dans un programme de formation ou une démarche visant l'insertion en emploi</li><li>• S'intégrer au marché du travail</li></ul>  |

---

\* Pour plus de détails, le lecteur intéressé peut consulter le cadre de référence du programme « RÉSEAUX » (an 1).

L'aspect novateur, l'ampleur du partenariat et des investissements ont incité les initiateurs du projet à consacrer des efforts à l'évaluation du programme. C'est donc avec l'objectif de retourner rapidement un reflet aux différents responsables de « RÉSEAUX », quant au déroulement du programme et quant à l'atteinte des résultats souhaités, que la présente évaluation a été mise sur pied. C'est dans ce contexte qu'une agente de recherche de la direction de santé publique de l'Agence de développement des réseaux locaux de services de santé et services sociaux (ADRLSSSS) a été mandatée afin de proposer un devis d'évaluation et de participer à sa réalisation en collaboration avec le coordonnateur régional du projet.

Basé sur une collecte systématique d'information, ce bilan succinct vise donc à rendre compte du déroulement de l'implantation du programme et surtout à faire connaître l'appréciation qu'en ont les différents acteurs impliqués et ainsi en faciliter l'ajustement pour les deux dernières années de l'entente spécifique. Dans ce contexte, il est à noter que ce rapport ne fait pas état de l'ensemble des activités réalisées puisque le bilan réalisé par le coordonnateur régional comporte, entre autres, un rapport d'activités. Ces aspects descriptifs sont plutôt limités ici aux éléments jugés nécessaires pour bien comprendre les opinions ou constatations rapportées. Ce rapport ne se veut pas non plus un « rapport d'expertise » où recommandations et avis sont suggérés aux responsables mais plutôt une synthèse fiable des informations recueillies et des différents points de vue exprimés afin de leur permettre d'avoir en main un portrait éclairé de la situation et ainsi faciliter les décisions quant aux orientations à retenir lors de la mise en place de « RÉSEAUX » au cours des deux prochaines années.

Après quelques mots précisant les objectifs de l'étude et les moyens retenus afin d'y arriver, les pages qui suivent font donc le point concernant la clientèle rejointe par le programme, font état du déroulement du programme et de l'actualisation de la concertation et finalement apportent quelques éléments d'informations concernant les retombées possibles de « RÉSEAUX ».

## **1.2 Objectifs de l'évaluation**

L'entente spécifique à l'origine de « RÉSEAUX » préconise l'implantation de différents indicateurs dans le but de suivre la réalisation de divers aspects du programme (ex : promotion du programme, nature et participation de la clientèle, participation des milieux et résultats obtenus). Ainsi, les responsables du projet sont intéressés à la fois par des questionnements rattachés à l'implantation et au déroulement du programme ainsi qu'à l'atteinte des résultats. Suite aux échanges qui ont eu lieu au sein du comité de gestion, les objectifs suivants ont été retenus pour l'évaluation de la première année d'implantation :

- Dresser un portrait de la clientèle rejointe et en apprécier la correspondance avec la clientèle visée.

- Déterminer si l'implantation du programme se fait tel que prévu et identifier les ajustements à apporter.
- Dresser un portrait de la nature et du processus de collaboration en cours d'implantation et en faire ressortir les points forts et les points faibles, de même que les améliorations souhaitables.
- Évaluer le degré de satisfaction des participants concernant le programme.
- Avoir un aperçu des résultats obtenus à court terme, notamment en ce qui a trait à la participation de la clientèle et à l'atteinte des objectifs du programme.

### **I.3 Aspects méthodologiques**

Les moyens mis en place afin d'obtenir l'information nécessaire à cette évaluation tiennent compte des informations et des ressources disponibles pour la mener à terme dans les délais fixés. Ainsi, les outils développés visent à faciliter la collecte des informations en cours de route plutôt que de manière rétrospective à la fin du projet. De plus, les choix retenus visent à recueillir le point de vue du plus grand nombre d'acteurs différents qui sont impliqués dans « RÉSEAUX » afin d'obtenir une vision globale de l'appréciation du programme qui tienne compte des différentes perspectives. Dans ce contexte, l'analyse vise non seulement à synthétiser l'ensemble des informations et points de vue mais aussi à faire ressortir les éléments de convergence et de divergence.

Le tableau 2 résume les différentes sources d'informations retenues et les moyens de collecte de données qui se rattachent à chacune d'elles. Les outils de collecte d'informations utilisés (grilles d'entrevues et questionnaires) peuvent être consultés à l'annexe A. Les résultats sont présentés en réunissant autour des principaux thèmes abordés dans le cadre de l'étude, les données recueillies par le biais de ces différentes sources d'informations.

Il est à noter que les résultats présentés ici rassemblent indistinctement les constats et informations concernant l'ensemble des quatre lieux de formation où le programme a été implanté. En effet, le présent bilan ne vise pas à comparer les lieux de formation entre eux, mais plutôt à tirer de ces quatre expériences, présentant leurs propres particularités, un portrait global de l'implantation et des réalisations de « RÉSEAUX ».

**Tableau 2 Sources d'informations retenues**

| <u>Sources d'informations</u>   | <u>Précisions</u>   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compilation périodique par le coordonnateur régional de certaines informations concernant la clientèle et la participation</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• À partir des compilations par lieu de formation des aspects suivants : données relatives au recrutement, nombre de participants et certaines caractéristiques des groupes de formation(ex : âge moyen, nb H et F, scolarité moyenne, temps de séjour moyen à l'assistance emploi), référence à d'autres organismes, situation des participants à la fin du programme.</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Extraits des évaluations formatives des participants réalisées dans le cadre de l'évaluation pédagogique associée au programme</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 14 questions provenant du thème « habiletés personnelles et sociales » et 4 questions tirées du thème « projet personnel »</li> <li>• Compilations réalisées par chacun des lieux de formation représentant au total 51 répondants</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rencontres de groupe avec divers acteurs impliqués (coordonnatrices locales, responsables des commissions scolaires, conseillères pédagogiques, comités locaux de suivi, participants).<br/>Les thèmes abordés avec chacun des groupes sont présentés à l'annexe A.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 7 rencontres rejoignant au total 23 personnes différentes* provenant des 4 lieux de formation</li> <li>• Rencontre avec un groupe de participants (6 personnes)</li> <li>• Observation lors d'une rencontre regroupant 4 participants et des représentants du Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionnaire de satisfaction auto-administré auprès des participants</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfaction : 23 items se rattachant aux modalités à la dynamique et aux activités de « RÉSEAUX » et 5 questions d'appréciation générale</li> <li>• Perception des retombées du programme : 6 questions</li> <li>• 34 répondants provenant des 4 lieux de formation</li> <li>• Les résultats bruts sont présentés à l'annexe B.</li> </ul>                                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultation des comptes rendus des comités locaux de suivi et du bilan du coordonnateur régional et de divers documents produits en cours d'année par les responsables du programme et leurs partenaires</li> </ul>   |   |

\* Il est à noter qu'il s'agit ici du nombre total de personnes différentes présentes aux rencontres. En effet, certaines personnes ont participé à plusieurs rencontres étant donné le rôle qu'elles jouent au sein de « RÉSEAUX » (ex : coordonnatrices locales). Ces personnes ne sont comptées qu'une seule fois.

## **2. PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE REJOINTE**

Quelques données associées au recrutement des participants et à leurs caractéristiques personnelles sont examinées dans le but de déterminer si le programme a réussi à rejoindre la clientèle visée.

### **2.1 Recrutement des participants**

Les activités visant à rejoindre des personnes potentiellement intéressées au programme « RÉSEAUX » ont eu lieu en septembre 2003 de façon concomitante dans l'ensemble des quatre lieux de formation. Les étapes retenues pour ce faire étaient les mêmes dans toutes les commissions scolaires, soit tout d'abord des personnes ont été ciblées par la Sécurité du revenu puis convoquées à une réunion d'information. Après accord des participants (pour raisons de confidentialité), la coordonnatrice locale présentait au groupe l'essentiel de « RÉSEAUX ». Les personnes intéressées prenaient alors rendez-vous avec la coordonnatrice pour une rencontre individuelle qui a eu lieu dans les heures ou les jours suivants la rencontre. Cette rencontre visait à répondre aux questions particulières des personnes intéressées et à explorer leurs besoins et motivations. Les personnes souhaitant alors s'inscrire au programme rencontrent leur agent d'Emploi-Québec afin de vérifier leur admissibilité au programme.

Le tableau 3 résume les principales statistiques associées à ces différentes étapes. Ainsi, des 345 personnes ciblées et convoquées à la rencontre d'information, 82 % y ont effectivement pris part. Il est possible de penser que la présentation du programme a été plutôt efficace, puisque le tiers des personnes qui y ont assisté, soit 97 personnes, ont fixé un rendez-vous avec la coordonnatrice, rendez-vous qu'elles ont en grande majorité (91 %) maintenu. Par la suite, plus de la moitié (59 %) des personnes rencontrées individuellement ont décidé de s'inscrire au programme. À cela s'ajoute également 9 personnes qui ont été référées à d'autres ressources ou services plus appropriés à leurs besoins. Il semble donc, qu'une fois la décision prise de rencontrer la coordonnatrice, au moins une personne sur deux maintient son intérêt pour le programme, d'autant plus que les abandons lors des deux premières semaines de formation sont assez limités (3 personnes).

En fait, la procédure retenue pour le recrutement semble adéquate puisque plus d'une personne convoquée sur six (15%) et près de deux personnes sur dix (18%) parmi celles qui étaient présentes à la présentation du programme se sont effectivement inscrites au programme.

**Tableau 3 Proportion de personnes rencontrées en fonction des différentes étapes du recrutement**

| Étapes du recrutement                               | Nombre de personnes | % / nb pers. convoquées (n=345) | % / nb pers. présentes aux rencontres (n=283) | % / nb pers. rendez-vous (n=97) | % / nb pers. rencontrées par coordonnatrice (n=88) |
|---|---------------------|---------------------------------|---|---------------------------------|--|
| • Convocation                                       | 345                 |                                 |   |                                 |  |
| • Rencontre de groupe                               | 283                 | 82,0%                           |   |                                 |  |
| • Rendez-vous avec coordonnatrice locale            | 97                  | 28,1%                           | 34,3%   |                                 |  |
| • Rencontre individuelle avec coordonnatrice locale | 88                  | 25,5%                           | 31,1%   | 90,7%                           |  |
| • Inscription au programme                          | 52                  | 15,1%                           | 18,4%   | 53,6%                           | 59,1%  |
| • Ajouts dans les premières semaines                | 12                  |                                 |   |                                 |  |
| • Départs dans les deux premières semaines          | 3                   |                                 |   |                                 |  |
| <b>Nombre de participants</b>                       | <b>61*</b>          |                                 |   |                                 |  |

\*Nombre officiel utilisé dans les statistiques du programme (Source : coordination régionale du programme « RÉSEAUX » à partir de statistiques transmises par les coordinations locales, date de référence 27/10/2003).

Le recrutement des participants a somme toute été perçu comme « énergivore » par tous les acteurs impliqués, principalement parce qu'il s'est fait de façon très intensive et précipitée. Néanmoins, l'expérience est perçue comme étant un bon succès où tous les acteurs ont fait preuve d'une très bonne collaboration. En somme, les intervenants suggèrent donc de garder globalement la même façon de procéder (rencontre de groupe suite à une convocation par la Sécurité du revenu, rencontre avec la coordonnatrice locale et rendez-vous individuel). Néanmoins il est suggéré de :

- Faire le recrutement plus tôt, notamment afin de confirmer les groupes plus rapidement et faciliter l'engagement d'enseignants d'expérience par les Commissions scolaires;
- Examiner la possibilité de modifier les procédures requises pour le respect de la confidentialité qui rendent la démarche complexe et moins motivante à certains endroits (accord préalable ou sur place pour rencontrer la coordonnatrice locale avant présentation du programme);
- Ne pas faire les rencontres trop tôt le matin afin de tenir davantage compte des dispositions des participants;
- Faire le recrutement intensivement au début et éviter d'ajouter de nouvelles personnes après le début des cours car cela interfère avec la dynamique du groupe (adaptation répétée à des nouvelles personnes).

En ce qui concerne la présentation du programme lui-même, il semble que certaines réticences ont été ressenties par quelques participants au début (ex : peur d'avoir des coupures si ne termine pas le projet ou si ne trouve pas un emploi à la fin; peur que ça ressemble à l'école habituelle avec du français et des maths, peur de passer toute la journée à l'école)<sup>4</sup>. Il importe donc de bien présenter le programme de façon à rassurer les participants potentiels sur ces aspects. (ex : que cela soit clair que les gens ne seront pas « piégés » s'ils s'inscrivent à ce programme, qu'ils ne seront pas obligés de travailler à la fin, qu'il s'agit d'une participation volontaire).

Quoiqu'il en soit, les commentaires recueillis portent à croire que le recrutement devrait être plus facile l'an prochain car il sera moins précipité, le programme est mieux défini et mieux connu des milieux et partenaires. Il y aura aussi probablement plus de références au programme par des organismes communautaire, ce qui pourrait être un facteur facilitant car cela « sécurise » les participants potentiels lorsque le programme leur est recommandé par une personne ou ressource en qui ils ont confiance.

## **2.2 Caractéristiques des participants**

Le programme vise principalement des personnes ayant cumulé au moins quatre années à l'assistance-emploi et qui ont un faible niveau de scolarité ou encore, présentent des problématiques personnelles, familiales ou sociales. Les données disponibles pour la région indiquent que ces personnes ont généralement entre 35 et 54 ans. Quelques informations concernant les participants au programme, recueillies par les coordonnatrices locales et résumées régionalement par le coordonnateur régional, permettent de constater que le profil des participants correspond à la clientèle ciblée dans le cadre du programme. En effet, la moyenne d'âge observée est de 43 ans. Il semble toutefois, selon les commentaires recueillis que dans certains groupes, il y ait eu un assez grand écart d'âge entre les plus jeunes et les plus vieux participants. Par ailleurs, le nombre moyen d'années à recevoir des prestations d'assistance emploi observé, soit 11 ans, est beaucoup plus grand que ce qui était ciblé au départ, soit d'un minimum de 4 ans. La clientèle rejointe est aussi peu scolarisée avec environ la moitié des participants n'ayant pas atteint un secondaire III et l'autre moitié ayant terminé leur secondaire IV ou V.

Fait un peu inattendu, 80 % des participants sont des femmes (50 personnes sur 61) avec une participation à majorité féminine dans trois des quatre lieux de formation. Devant cet état de fait, certains questionnements ont été soulevés par quelques personnes concernant le recrutement

---

<sup>4</sup> Il est à noter que seulement les commentaires de personnes qui ont décidé de s'inscrire au programme ont été recueillis. Ainsi, le point de vue de personnes qui n'ont pas fait ce choix, de même que les raisons associées à leur décision ne sont pas disponibles.

et la présentation du programme auprès des hommes. Aucun facteur précis expliquant cette situation n'a pu être ressorti des commentaires recueillis à ce sujet. Peut-être une attention particulière pourrait être apportée afin de bien mentionner que le programme est offert autant aux hommes qu'aux femmes ou encore d'explorer si certaines caractéristiques propres au programme sont moins incitatives pour les hommes (ex : peur de demander de l'aide, moins enclins à une démarche de groupe, plus gênés par les activités de connaissance de soi).

Même si aucune collecte d'information systématique concernant les situations vécues par les participants n'a été réalisée, cette première année d'implantation du programme aura permis aux intervenants de mieux connaître cette clientèle. Malgré leurs contacts précédents avec la clientèle visée, plusieurs acteurs ont été étonnés de constater l'ampleur et le nombre de problématiques vécues par la clientèle (ex : problème de santé mentale, violence, isolement). En fait, les commentaires recueillis font ressortir l'hétérogénéité au sein des groupes de participants. Il semble en effet que ceux-ci soient très diversifiés et que les participants « partent de différents niveaux ». Ceci ne faciliterait pas le déroulement du programme (ex : pas tous rendus à la même place, pas tous à la même vitesse) et demanderait une grande capacité d'adaptation et d'ouverture de la part des intervenants et des participants. Cette diversité s'exprime de plusieurs façons :

- Diversité dans l'âge, le degré scolaire complété, l'expérience avec marché du travail, la période sans travail, etc.
- Alors que certaines personnes présentent des contraintes sévères à l'emploi (ex : problématiques de santé mentale ou de déficience intellectuelle non diagnostiquées), d'autres sont entre les programmes d'insertion sociale et ceux d'insertion en emploi. Finalement, d'autres n'ont besoin que d'un coup de pouce pour se remettre en action.

En fait, plusieurs acteurs ont mentionné que « RÉSEAUX » permettait de rejoindre des personnes souvent « *laissées pour compte* », soit des personnes « *qui ont tout fait comme mesures* », d'autres qui n'ont pas de place dans d'autres programmes car elles ne sont pas prêtes pour l'insertion en emploi.

Les principaux motifs d'inscription à « RÉSEAUX » mentionnés lors des évaluations pédagogiques par les participants de tous les groupes sont :

- Rencontrer des gens (77 %);
- Faire de nouvelles activités (63 %);
- Sortir de chez-soi (59 %);
- Avoir plus d'argent (24 %).

Il est à noter que plus d'un motif pouvait être retenu par chaque personne, il n'est donc pas possible de déterminer le motif le plus prédominant pour chaque personne. Toutefois, les commentaires recueillis lors des rencontres permettent de constater que généralement les

personnes qui s'inscrivent à « RÉSEAUX » désirent sortir de leur isolement et se mettre en action. Les participants semblent donc déjà motivés à changer leur situation dès le début du programme. Cet effet motivationnel est remarqué par les participants puisqu'ils mentionnent lors des rencontres que le fait que toutes les personnes inscrites au programme soient volontaires est perçu comme un élément positif important dans l'établissement de la dynamique du groupe.

Par ailleurs, le transport est le principal obstacle rencontré à la participation au programme, surtout dans les régions rurales où la clientèle est souvent isolée et dispersée. Il s'agit en fait, aux dires de plusieurs acteurs interrogés, d'une barrière rencontrée par ces personnes pour un grand nombre d'activités, incluant l'accès à un emploi. Cet aspect doit être réglé dès le début. Organiser la vie familiale présente aussi un défi important pour plusieurs. Les indemnités de transport et de gardiennage sont nécessaires à la participation mais ils ne constituent pas la motivation principale. L'indemnité additionnelle est perçue comme utile par certains participants (*« un petit extra qu'on peut utiliser pour nous »*) mais la participation au groupe entraîne aussi des dépenses supplémentaires. Pour cette raison, quelques participants mentionnent qu'ils auraient souhaité une indemnité plus grande.

### **3. IMPLANTATION DU PROGRAMME**

« RÉSEAUX » a été implanté dans les quatre commissions scolaires de la région, soit dans quatre lieux de formation distincts. Ainsi, chacun de ces lieux représentent une expérimentation distincte du programme régional, non seulement en terme de caractéristiques des milieux ciblés (ex : milieu urbain vs milieu rural) mais aussi en terme d'organisation et d'intégration du programme au sein des commissions scolaires. Les pages qui suivent tentent de faire ressortir les principaux facteurs et conditions qui ont pu influencer favorablement ou non l'implantation du programme dans ces différents contextes en lien avec la coordination régionale mise sur pied<sup>5</sup> en considérant non seulement la mise en œuvre du programme mais également le soutien apporté aux participants et l'actualisation de la concertation locale.

#### **3.1 Mise en œuvre du programme**

##### **a) Implantation du programme dans les commissions scolaires**

Le programme semble bien intégré dans les Centres d'éducation aux adultes (CEA) d'un point de vue administratif et en terme d'organisation (ressources, locaux, matériel, etc.). D'ailleurs le degré de satisfaction des participants concernant l'organisation du programme (lieu, local, matériel) est très élevé avec au moins 60% le jugeant excellent. Du côté de l'intégration des participants, les commentaires recueillis portent à croire que les participants se sont bien intégrés à leur environnement et avec les autres groupes, surtout lorsqu'ils étaient dans un CEA. Dans certains cas, avoir un local à eux a favorisé le développement d'un sentiment d'appartenance.

La souplesse accordée quant à l'application locale (ex : en fonction des modalités de transport et de la disponibilité des enseignants) est un aspect facilitant qui est jugé nécessaire et apprécié des acteurs locaux. Néanmoins, il ressort également que la mise en œuvre de « RÉSEAUX » demande beaucoup d'investissement localement par les Commissions scolaires. Cet apport supplémentaire semble lié notamment aux aspects suivants :

- Temps requis pour le soutien aux ressources impliquées (clientèle avec beaucoup de problématiques);

---

<sup>5</sup> Il est à noter que le présent bilan ne considère pas la mise en place et l'apport du comité de gestion, responsable du programme et de l'actualisation et du suivi de l'entente spécifique.

- Temps d'échanges requis localement entre les intervenants pour faire le point à l'extérieur du temps de classe (ex : temps requis pour enseignants pour faire le point avec conseillère pédagogique et coordonnatrice locale et qui n'avait pas vraiment été considéré dans le budget).
- Temps requis pour actualiser le programme (ex : développer les activités et outils, organiser le local)

Même si cette première année d'implantation et la nouveauté du programme ont pu demander un investissement accru lors de cette année (ex : certains intervenants, tels que les conseillères pédagogiques ou des enseignants, ont été impliqués tardivement; le programme, notamment le matériel et les activités, n'était pas encore défini concrètement; plusieurs acteurs ont été nouvellement impliqués et ont dû se familiariser avec le programme), certains intervenants croient que ce type de programme demandera toujours beaucoup d'énergie. Selon eux, « RÉSEAUX » est en fait un « programme sur mesure » offert à un petit groupe de personnes (ratio plus faible que pour les programmes de formation générale) dont la clientèle visée requiert aussi un suivi et un soutien intensif et personnalisé plus grand que les programmes de formation générale. De plus, pour certains responsables, le suivi plus exhaustif offert dans le cadre de « RÉSEAUX », notamment de part ses volets de concertation locale et régionale, demande plus d'investissement que d'autres programmes en insertion sociale ou socioprofessionnelle et qui, à leur avis, obtiennent également de bons résultats.

Avoir une « équipe » ressort comme un facteur facilitant afin d'éviter qu'une seule personne ne porte tout le poids psychologique et pour assurer qu'il y a toujours quelqu'un qui peut garder une certaine distance par rapport aux aspects émotionnels et éviter une certaine « dépendance » de la part des participants. À ce sujet, l'implication des conseillères pédagogiques apparaît aussi comme un apport important afin de garder en tête le cadre de référence et les objectifs poursuivis (ex : camper les apprentissages, faire des liens entre les activités et les objectifs visés par le programme, éviter éparpillement, éviter que ce ne soit « qu'occupationnel »), de faciliter la dynamique du groupe (ex : trouver un rôle à chacun, approche de coopération), de maximiser le développement des compétences de chacun, de définir les activités de transfert et de garder une distance par rapport aux « problèmes » des participants.

Certains préconisent aussi d'avoir plus d'un enseignant afin d'assurer que le groupe ne prendra pas une tangente unique et propre à l'enseignant, mais il n'y a pas consensus. Un lieu de formation a même combiné les rôles de coordination locale et d'enseignement. Certains avantages sont perçus à cette situation (ex : offre d'une tâche à temps plein, meilleure connaissance du groupe, une seule personne pour les participants à qui décrire leurs situations et à impliquer dans la recherche de solutions) qui semble avoir été appréciée par les intervenants locaux et les participants. Toutefois, même avec ce modèle, il est reconnu qu'il est

difficile pour une seule personne d'assurer toute la charge du soutien et qu'elle devrait avoir des appuis (ex : assistants pour enseignement, quelqu'un avec qui échanger, « ventiler », être deux personnes à faire les deux types de tâches).

Avoir du personnel d'expérience ressort également comme un élément facilitant. Pour pouvoir réaliser cet aspect, des personnes mentionnent qu'il serait utile de confirmer suffisamment à l'avance (idéalement en juin) qu'un groupe aura lieu et à quel endroit afin de pouvoir recruter le personnel au temps opportun.

## **b) Contenus du programme**

Certaines balises ont été proposées dans le cadre de « RÉSEAUX », balises que les différents lieux de formation devaient s'efforcer de respecter. Ces dernières sont présentées dans un cadre de référence qui organise le programme en fonction de 3 blocs (mise en place du groupe; connaissance du milieu et expérimentation de projets de groupe ou individuels; réalisation d'un projet personnel) pour lesquels sont proposés un horaire, des objectifs et des éléments de programmation tirés du programme d'intégration sociale du Ministère de l'Éducation. Ce document précise également d'autres caractéristiques du programme (ex : durée, nombre de participants, orientations pédagogiques et quant au suivi) et propose des pistes d'interventions pouvant être réalisées. Les commentaires recueillis concernant le programme sont présentés en fonction des thèmes suivants : le cadre de référence et les activités, l'horaire proposé, les activités de transfert et la dynamique du groupe.

### **Cadre de référence et activités**

De façon générale, les personnes rencontrées considèrent que les objectifs visés par le programme sont adéquats et plusieurs mentionnent que c'est une force qu'on ne vise pas « à tout prix » le retour à l'emploi (ex : « *Chacun peut donc s'épanouir même si c'est de façon minimale* »). Par ailleurs, le cadre de référence produit apparaît comme un outil facilitant qui cible bien des balises et objectifs à respecter tout en assurant une certaine souplesse et en permettant de cibler des compétences qui rejoignent les différents besoins des personnes (ex : motricité, équilibre de vie, compétences parentales). Cette souplesse et cette adaptation aux individus et à leurs situations sont essentielles. Il y a beaucoup d'hétérogénéité dans les groupes et les problématiques vécues par les participants sont nombreuses et importantes. Plusieurs événements surgissent en cours de route et il est important de pouvoir s'adapter à ces situations imprévues. Néanmoins, l'encadrement mis en place est important pour assurer une progression, pour que cela soit plus que « *des activités pour s'occuper* ». Il est ainsi possible de partir des goûts et intérêts des gens mais toujours en faisant un lien avec les objectifs visés. (Ne pas faire une activité juste parce que ça nous tente mais parce qu'il y a un objectif visé par cette

activité et que cela peut être évalué). Pour certains, le fait que le programme se déroule en milieu scolaire a facilité que le cap soit maintenu sur les objectifs.

Les blocs sont aussi perçus comme étant bien équilibrés et apportent une vision à long terme tout en offrant une diversité d'activités. Le premier bloc permet de développer un sentiment d'appartenance au groupe tout en motivant les participants qui « ne veulent rien manquer » (ex : informatique, informations diverses, connaissance de soi). Ils sentent aussi qu'ils se font « gâtés » (ex : « *on a été reçu comme des rois* », sorties) et le soutien apporté est rassurant. Cela est très valorisant et motivant pour eux. Au deuxième bloc, plusieurs activités (ex : journal de groupe, réalisation de produits dans un but d'auto-financement, participation bénévole du groupe à différents événements) permettent au groupe d'interagir avec d'autres personnes ou organismes. Finalement, le troisième bloc est l'occasion de réaliser divers séjours et stages dans des organismes communautaires ou d'autres milieux des secteurs publics ou privés. C'est également le moment de l'élaboration et de la mise en branle d'un projet personnel

Ainsi, les activités proposées tout au long du programme (ex : ateliers, visites et sorties, invités, projets de groupe) semblent rejoindre les objectifs et balises fixées dans le cadre de référence (ex : bilan de vie, compétences pré-employabilité, habitudes sociales, compétences de base, exploration du milieu, connaissances du marché du travail, transfert des apprentissages)<sup>6</sup>. Par ailleurs, les activités sont généralement satisfaisantes pour les participants et environ la moitié d'entre eux les considèrent même excellentes. Parmi les suggestions proposées par les participants afin d'améliorer les contenus et activités du programme, les plus fréquentes sont d'avoir davantage d'activités physiques, d'ateliers manuels, d'informatique, de sorties et d'invités<sup>7</sup>.

Les montants disponibles pour du matériel et des activités sont essentiels. Ils permettent de réaliser des activités stimulantes et contribuent à l'établissement d'une dynamique positive dans le groupe.

### **Horaire proposé**

En ce qui concerne l'application de l'horaire progressif proposé dans le cadre de référence, il s'est avéré que les modalités retenues diffèrent dans chacun des lieux de formation. Un seul site a atteint les 30 heures fixées pour le troisième bloc. Les autres lieux de formation se situant à un maximum de 20 à 25 heures. Dans plusieurs endroits, des contraintes associées au transport

---

<sup>6</sup> Le lecteur intéressé peut consulter le cadre de référence ou encore le bilan du coordonnateur régional pour plus de détails concernant les activités proposées et réalisées.

<sup>7</sup> Il est à noter que les propositions varient selon les groupes, souvent en fonction des types d'activités qu'ils ont réalisés. Par exemple, plusieurs participants d'un groupe ayant reçu moins d'invités ou conférenciers font la recommandation que davantage de personnes soient invitées.

sont à considérer. À ce sujet, plusieurs personnes rencontrées soulignent que de la souplesse est nécessaire pour permettre l'adaptation du programme aux situations locales.

L'horaire et la progression des heures en cours de programme sont parmi les aspects les moins satisfaisants pour les participants, avec respectivement 12 % et 15 % d'entre eux s'en disant insatisfaits. En fait, 37 % des participants ont fait un commentaire à cet égard dans le questionnaire de satisfaction auquel ils ont répondu. Un maximum de 25 heures est souvent mentionné. Certains participants notent aussi que les journées sont parfois longues, surtout lorsque le temps de déplacement est ajouté aux heures passées à « RÉSEAUX ».

Du côté des acteurs impliqués, il ne semble pas y avoir de consensus quant au nombre d'heures maximal à atteindre. Le nombre total d'heures visées au bloc 3 de 30 heures est-il réaliste? Est-il nécessaire? Environ 25 heures serait-il suffisant? La plupart des commentaires recueillis portent toutefois à reconnaître que 25 heures pourraient être suffisantes pour atteindre les objectifs du programme qui ne vise pas la réinsertion en emploi. De plus, il semble qu'une présence exigée de 25 heures soit déjà assez exigeante pour les participants dont la majorité n'a pas été active depuis plusieurs années. Encore une fois, il faut aussi prendre en compte que le temps de transport est parfois assez long et s'ajoute aux heures officielles du programme. Certains acteurs mentionnent que vers la fin du programme certaines activités habituelles peuvent entrer un peu en conflit avec la participation (ex : période des sucres et « du grand ménage du printemps »). Dans certains lieux de formation, les acteurs croient également que la participation n'aurait pas été aussi bonne si 30 heures de présence avaient été exigées.

Quant à la progression des heures, les commentaires recueillis lors des rencontres font ressortir sa nécessité. En effet, pour plusieurs, débiter avec seulement 15 heures est apprécié car cela permet de rassurer les gens, d'ajuster leur quotidien et de les « accrocher ». C'est davantage le passage vers 20 à 25 heures ou davantage qui est souvent perçu comme difficile et pour certains une augmentation encore plus progressive serait plus appréciée. Quelques participants mentionnent également dans le questionnaire qu'ils apprécieraient que le nombre d'heures soit peut-être un peu plus grand au début afin qu'il diminue à nouveau vers la fin du programme.

Finalement, il ressort aussi qu'un horaire plus intensif se déroulant sur 4 jours par semaine devrait être privilégié comparativement à un étalement des heures sur 5 jours. Des commentaires indiquent que plusieurs participants préféreraient se réserver une journée (le vendredi est souvent suggéré) pour d'autres activités et responsabilités. Diverses modalités sont suggérées afin de favoriser une implication de 25 à 30 heures mais il semble que cela ne peut se faire sans un nombre d'heures appréciables dans des activités de transfert. Par exemple, reconnaître les heures passées dans des organismes du milieu le soir ou la fin de semaine et les compenser par des « congés » aux heures normales des cours à chaque semaine. Pour

certaines (qui en aurait souhaité davantage), une cinquième journée de stage (idéalement rémunérée) pourrait s'avérer une option intéressante. Il faut toutefois remarquer, comme l'ont mentionné certains acteurs, que ce ne sont pas tous les milieux qui possèdent suffisamment de ressources communautaires pour faciliter ce type d'implication plus intensive dans des activités de transfert.

En ce qui concerne la durée du programme, plusieurs commentaires recueillis lors des rencontres laissent penser qu'il est apprécié que le programme soit plus long que la majorité des programmes de ce type, notamment, parce qu'aux dires de plusieurs intervenants, les changements recherchés demandent du temps. Quoiqu'il en soit, le rythme et le temps accordé pour chacun des blocs semblent satisfaisants, même si certains (intervenants et participants) constatent que le troisième bloc est peut-être un peu plus « bousculé », ayant peu de temps pour choisir et surtout réaliser leur projet personnel. Il n'est toutefois pas clair si la durée du programme doit être modifiée ou non. En effet, 20 % des participants se disent insatisfait de cet aspect. Toutefois, il n'est pas facile d'en tirer des recommandations puisque certains suggèrent que le programme termine plus tôt (ex : en mai), d'autres aimeraient que cela commence et se termine plus tôt et finalement certains jugent qu'il se termine trop rapidement. Les éléments rattachés à la fin du programme et au suivi qui devrait être apporté sont discutés plus en détails plus loin.

### **Activités de transfert**

Les activités de transfert dans la communauté (stages) sont perçues par les différents acteurs comme un moyen efficace de faire la transition des projets de groupe vers des projets personnels, pour passer à l'action et pour assurer un certain maintien des acquis une fois le programme terminé. Cette transition est parfois difficile mais satisfaisante.

Les activités de transfert sont appréciées des participants (permettent des contacts, d'ouvrir des horizons, de constater que des ressources et du soutien sont disponibles, d'essayer avec du soutien, de voir qu'ils sont capables). Certains participants (surtout pour ceux qui sont plus prêts pour aller vers emploi) en souhaitent même davantage ou encore qu'ils soient plus longs. Dans ces cas, il faudrait néanmoins prévoir une variation et une gradation dans l'horaire et dans les responsabilités. Quelques suggestions sont même faites par quelques participants à ce sujet, comme par exemple que le programme commence plus tôt afin d'avoir plus de temps à la fin pour des projets personnels tels que des stages, que les participants puissent utiliser les périodes de temps réservées à des activités « au choix » pour des activités de transfert, ou encore qu'une cinquième journée optionnelle (et possiblement rémunérée) soit possible.

Les activités de transfert ont aussi été appréciées des organismes qui ont participé. Il est toutefois moins facile de trouver des stages dans les petits milieux où les ressources sont moins

nombreuses. Dans ces cas, la rotation des places dans les organismes disponibles peut s'avérer un moyen de faire connaître différentes expériences. De plus, les contraintes associées au transport sont aussi présentes pour ce volet.

### **Dynamique du groupe**

Les commentaires recueillis permettent de constater que généralement une très bonne dynamique s'est installée au sein des groupes. Le climat y est généralement positif et stimulant et plusieurs amitiés se sont développées. À ce sujet, environ la moitié des participants estiment que la stimulation apportée par le groupe et le climat sont excellents. Ils considèrent également que les échanges y sont généralement bons (59%) ou même excellents (34%). Des commentaires recueillis font ressortir le degré de motivation élevé des participants dès le début du programme en tant que facteur facilitant (« tout le monde avait choisi d'être là et voulait changer quelque chose »). Les participants apprécient aussi la petite taille de leur groupe (66 % la jugent excellente), même si certains déplorent qu'à la fin il n'y ait parfois pas beaucoup de gens (moins de 10 personnes) lors des rencontres étant donné des absences ou d'autres activités réalisées par certains à l'extérieur du groupe. Il semble aussi que là où cela s'est appliqué, les participants ont apprécié que le groupe soit mixte puisqu'il apportait une complémentarité intéressante non seulement dans les propositions d'activités mais aussi dans les opinions émises et dans la dynamique du groupe.

Il semble aussi que les participants aient développé beaucoup de soutien mutuel et que ces liens se soient transportés même à l'extérieur des activités de « RÉSEAUX ». Des anecdotes ont même été rapportées par plusieurs acteurs afin d'illustrer la force des relations qui se sont développées dans les groupes (ex : inquiétude lorsqu'un participant est absent, visite d'une personne malade, demande d'aide à une compagne du groupe lorsqu'une personne était en détresse, etc.). D'ailleurs le tiers des participants affirment être souvent (à chaque semaine ou presque) en contact avec au moins un autre membre du groupe à l'extérieur des heures de formation et à eux s'ajoutent 27 % des répondants qui disent le faire assez souvent, soit environ une fois par mois. Ces résultats doivent de plus être mis en perspective avec le fait que plusieurs participants habitent en milieu rural, sans grandes facilités de transport, et que dans ces conditions il n'est pas facile de garder contact entre eux.

De façon globale la majorité des participants (au moins 90 %) sont satisfaits de leur participation qu'ils jugent utile, intéressante et satisfaisante, près de la moitié l'estiment même très utile, très intéressante et très satisfaisante. En fait, le programme semble avoir répondu aux attentes de la majorité des participants, soit 90 % d'entre eux. Plus du tiers disent même que leurs attentes ont été très bien répondues et quelques personnes ont affirmé qu'elles avaient été dépassées. En fait, 88% des personnes qui ont participé à « RÉSEAUX » recommanderait le programme, les

autres personnes spécifiant que cela dépendrait des besoins de la personne. Les raisons<sup>8</sup> les plus souvent mentionnées sont :

- Pour les connaissances acquises, les découvertes, l'information reçue et les apprentissages réalisés (19 personnes, soit 42 % des personnes qui recommanderaient le programme);
- Pour sortir de l'isolement, rencontrer des gens, se faire des amis (18 personnes, 40 % des personnes qui recommanderaient le programme);
- Pour des aspects associés à la croissance personnelle (18 personnes, 40 % des personnes qui recommanderaient le programme) tels que : « mieux se connaître », « reprendre sa vie en main », « être en action », « savoir où on veut aller », « s'enrichir à tout point de vue », « se donner un but », « retourner aux études ou au travail ».

### **c) Soutien aux participants et coordination locale**

Un des aspects qui distingue « RÉSEAUX » d'autres programmes semblables est la présence d'une coordonnatrice locale qui assure un suivi individualisé à la clientèle et fait le lien entre les différents acteurs, au sein de la commission scolaire comme à l'extérieur, impliqués avec le groupe ou de façon individuelle avec certains participants (tableau 4). Cette personne est donc impliquée dès le recrutement et est présente auprès des participants jusqu'à la fin du programme. Ces personnes semblent avoir réussi à réaliser l'ensemble des tâches qui leur ont été confiées, et même dans certains cas davantage puisqu'elles ont également soutenu au moins en partie le comité local de suivi.

En fait, la coordination locale est essentielle et correspond pour tous les types d'acteurs et pour les participants à un des points forts du programme. La disponibilité des personnes ressources et le soutien apporté se retrouvent parmi les éléments du programme obtenant les plus hauts degrés de satisfaction avec plus de 60% des participants le qualifiant même « d'excellent ».

Les rencontres individuelles constituent les principales activités réalisées par les coordonnatrices locales (certaines estiment cet aspect à 75% de leur emploi du temps). Le reste de leur temps est consacré à des présences dans le groupe, à faire des liens avec les partenaires externes (ex : ressources du milieu pour stages, suivi des stages dans le milieu, liens avec Emploi Québec, liens avec CLSC, comité local de suivi) et à participer au suivi avec l'équipe du programme (ex : discussions avec enseignants et conseillères pédagogiques). En fait, les coordonnatrices locales jouent un rôle primordial de soutien et d'accompagnement pour aider les participants à s'adapter aux événements, à faire face aux situations et pour encadrer leur démarche personnelle et s'assurer qu'ils progressent vers les objectifs fixés (ex : les motiver à être en action, déterminer jusqu'où ils désirent se rendre, valider leurs choix).

---

<sup>8</sup> Une personne peut avoir mentionné plus d'une raison.

**Tableau 4 Rôles et responsabilités attribués à la coordination locale (tiré du document du 23 octobre 2003)**

- 
- Conseiller le centre d'éducation des adultes sur les éléments techniques du projet (lieu, organisation matérielle, activités d'insertion et projet partenariat dans milieu, composition du comité local de suivi)
  - Participer au processus d'inscription (pièces justificatives, éligibilité)
  - Responsable de la constitution du groupe (promotion, rencontres d'informations avec partenaires, rencontres individuelles pour susciter engagement, identification des participants et transmission au CLE pour acceptation et détermination des allocations)
  - Assurer le suivi des participants (soutenir face aux difficultés rencontrées, suivi avec enseignante et conseillères pédagogiques, soutien aux participants pour résoudre des problématiques personnelles qui compromettent participation)
  - Établir et maintenir lien avec CLE (information régulière, dossier pour suivi des participants)
  - Établir et maintenir lien avec CLSC (référence et au besoin soutien aux participants)
  - Établir et maintenir lien avec organismes locaux (éviter recoupements et dédoublements des activités, références si pertinent, collaboration avec enseignante et conseillère pédagogique pour réaliser des activités d'insertion avec organismes du milieu, choix services externes pouvant aider participants, participation au dépistage de situations problématiques communes à plusieurs participants)
  - Participer aux rencontres organisées par la coordination régionale (suivi des décisions locales, rapports, fournir les données requises par l'évaluation).
- 

En ce sens, leur rôle auprès des participants va au-delà de la mission éducative. Leur implication touche donc des aspects très personnels pour les participants et une certaine dépendance des participants envers elle peut se créer. Il est important de prévoir ce détachement avant la fin du programme. Ce soutien est très exigeant car l'intervention est « sur mesure » pour chaque participant. Cela demande de la disponibilité et de la souplesse dans le cadre de travail (ex : horaire). Pour plusieurs acteurs, le temps accordé pour les coordonnatrices locales devrait être augmenté, surtout si elles doivent éventuellement assurer un suivi aux participants de l'année précédente.

L'encadrement tout au long du programme ressort pour plusieurs répondants comme un facteur de motivation important qui a favorisé le succès chez plusieurs personnes puisqu'il les « force » à bouger, à se dépasser, à aller plus loin. Des commentaires recueillis et des résultats au questionnaire de satisfaction portent à croire que ces incitations et encouragements des coordonnatrices locales peuvent parfois être un peu « difficiles à vivre sur le moment » pour certains participants de par les remises en question et les efforts qu'ils exigent. Cette situation peut expliquer les degrés de satisfaction des participants un peu moins élevés qui sont observés

pour des aspects rattachés à une certaine remise en question, tels que l'effort exigé et le respect du rythme et des besoins des personnes. Malgré tout, les commentaires recueillis indiquent aussi que ces efforts s'avèrent bénéfiques et motivant avec le temps et près des deux-tiers des participants considèrent que l'utilisation de leurs forces et qualités en cours de programme a été excellente.

En somme, les coordonnatrices locales jouent un rôle « d'intervenante pivot » à l'interne et avec les partenaires ( ex : créer les liens entre les ressources, références rapides, régler problèmes au quotidien). Ainsi, et conformément aux responsabilités qui leur sont attribuées dans le programme, leur tâche est davantage dirigée vers le soutien aux participants qu'à la coordination du projet localement. Ce dernier aspect varie toutefois selon les lieux de formation. Ainsi, pour certains acteurs, cette personne devrait être davantage une « conseillère aux élèves » que « coordonnatrice ». Toutefois, à certains endroits la coordonnatrice locale a également été impliquée dans des tâches de coordination proprement dites et en ce sens certains acteurs suggèrent « d'élargir » le rôle de la coordination locale dans le programme afin d'inclure des aspects de coordination véritable (avec augmentation des heures). Dans cette optique, les rôles des responsables des commissions scolaires seraient aussi davantage ciblés sur la gestion et à la participation au comité local de suivi.

#### **d) Coordination régionale**

Un autre aspect particulier à « RÉSEAUX » est la mise en place d'une coordination régionale sous la responsabilité du comité de gestion de l'entente spécifique, afin d'aider à la mise en œuvre du programme. Plus spécifiquement, le coordonnateur régional doit soutenir l'implantation du programme localement (ex : recrutement et dépliant promotionnel, arrimage des contenus du programme, animation des intervenants, rencontre de perfectionnement) et favorise la circulation de l'information afin d'assurer une vision commune du programme et de son actualisation. Dans ce contexte, il rencontre également périodiquement les quatre groupes de formation (visites dans les groupes, participation à une activité régionale) afin de bien saisir les réalités, préoccupations et besoins des intervenants et de la clientèle. Finalement, cette personne agit également à titre d'intermédiaire avec le comité de gestion (ex : organisation des rencontres et suivis réguliers auprès du comité, rapports d'activités et rapports financiers) ou encore fait la présentation du programme selon les demandes et en complémentarité avec les membres du comité de gestion (ex : réponse à des demandes d'information sur le programme, liens avec d'autres instances régionales).

Pour les personnes rencontrées, la coordination régionale, conformément à ces responsabilités, a davantage un impact auprès des acteurs impliqués qu'auprès de la clientèle. Elle permet, notamment, de maintenir une vue d'ensemble utile et nécessaire et de s'assurer que la même information est véhiculée partout (régionalement et localement). Cette implication permet de

garder le cap dans tous les lieux de formation, de conserver la ligne directrice du programme et de ses objectifs. Ceci semble particulièrement important au début de l'implantation du programme (première année).

Toutefois quelques acteurs mettent en garde d'éviter de créer une structure lourde et trop « encadrante ». Ainsi, il est essentiel de maintenir l'écoute et les liens avec « le terrain » et de respecter les façons de faire locales, surtout en ce qui concerne le « comment ». Ainsi, pour la deuxième année il serait peut-être possible de réduire le nombre de rencontres avec les différents types d'acteurs car cela fait beaucoup de répétition puisque la transmission de l'information se fait aussi beaucoup localement. Pour cela, il peut être possible d'axer davantage les rencontres vers le soutien terrain (coordonnatrices locales et conseillères pédagogiques) et permettre ainsi le partage de l'expertise, des stratégies avec la clientèle, de se valider, de s'ajuster, etc. Aussi, des moyens autres que des rencontres pourraient être utilisés pour transmettre l'information (ex : courriel).

Finalement, la coordination régionale est aussi appréciée afin de ne pas répéter des tâches localement qui peuvent être faites ensemble (ex : dépliant promotionnel, règles de confidentialité, matériel pour l'évaluation pédagogique des participants, activité régionale réunissant les participants des quatre groupes de formation). Dans cet ordre d'idées, une tâche qui a été suggérée pour la coordination régionale est de faire en sorte que tout le matériel et les outils développés localement puissent servir à nouveau et être échangés (ex : par exemple par la création d'une banque d'outils, d'activités, d'ateliers, de modèles d'horaire, de ressources, d'évaluations)

### **3.2 Actualisation de la concertation locale**

Le programme prévoit l'implantation dans chaque milieu d'un comité local de suivi qui doit contribuer, par l'établissement de liens entre les partenaires concernés, au recrutement, au soutien apporté aux participants, à la recherche de solutions aux problèmes et difficultés rencontrés dans le cadre du programme et à l'actualisation d'activités offertes à la clientèle. Quoique établie localement, la composition de ce comité intègre partout des représentants de la commission scolaire, de la Sécurité du Revenu, d'Emploi Québec et du CLSC. Dans deux des quatre lieux de formation, au moins un représentant des organismes communautaires participe également au comité. D'autres partenaires peuvent également être invités en fonction de la dynamique locale, des besoins et ressources du milieu, comme par exemple le Centre local de développement (CLD) qui est présent au sein du comité de suivi d'un lieu de formation.

En général, les acteurs ciblés sont donc présents au sein des comités locaux de suivi. Les types d'acteurs présents varient selon les comités (ex : présence de représentants davantage

associés à des « intervenants terrain » ou présence de représentants occupant davantage des postes de « gestionnaires ») mais les représentants ont généralement une bonne connaissance de la clientèle et des ressources du milieu. Tous les comités locaux de suivi sont orientés vers la clientèle et les discussions sont axées sur la recherche de solutions. Les comités considèrent que tous les acteurs-clés sont présents.

Il est à noter que trois des quatre comités locaux de suivi ont été mis en place assez tardivement, ayant une première rencontre plusieurs semaines après le début des activités du groupe (ex : en novembre ou en janvier). Par conséquent, ils n'avaient pas tenu beaucoup de réunions au moment où ils ont été rencontrés (dans deux cas, cela était seulement leur deuxième réunion). Ainsi, en général, un des principaux points abordés est d'informer les membres du comité du déroulement du programme (ex : évolution du groupe, déroulement par rapport au cadre de référence, activités réalisées).

Ils échangent et discutent aussi des situations problématiques observées chez les participants à « RÉSEAUX », du cheminement général du groupe, des problèmes rencontrés dans l'implantation du programme, des solutions possibles. À un endroit cela est même fait parfois de façon nominale (à l'exception de cas de problématiques graves). Il faut prendre note que le plus souvent, même dans le cas où cela est fait de façon anonyme, les membres des comités indiquent qu'ils peuvent souvent facilement « deviner » de qui il s'agit, car ils connaissent la clientèle. Ils échangent également des idées d'activités ou de stages ou encore apportent leurs connaissances, leurs expertises et leurs contacts afin de mieux répondre aux besoins, intérêts et projets des participants.

Connaître comment ça se passe et quels sont les résultats est motivant pour les acteurs et favorable à des références futures. Même s'ils n'ont eu généralement que quelques rencontres, le comité a également permis aux partenaires de mieux se connaître mutuellement et de mieux comprendre le fonctionnement de leurs réseaux respectifs. Selon les commentaires recueillis, il y a une bonne complémentarité des expertises et connaissances et les échanges leur ont permis d'encore mieux connaître la clientèle. Ce modèle de concertation et de suivi entre organismes est jugé utile et a parfois même des retombées dans d'autres projets. Cette formule pourrait donc être applicable à d'autres programmes.

Il ressort également qu'en préalable à la formation du comité (ou de façon concomitante), il est important localement de bien situer le rôle et la situation de « RÉSEAUX », notamment avec le milieu communautaire. Il est aussi important de mettre sur pied le comité local de suivi assez tôt car cela prend un certain temps avant que chacun s'approprie le projet et que le comité devienne « efficace ». Cela sera probablement plus facile pour l'an 2, notamment là où le comité demeure sensiblement le même. Finalement, il est nécessaire de bien reconnaître l'expertise et

la contribution possible de tous les types de partenaires (ex : participation à des formations avec le groupe).

Les partenaires apprécient l'implication et la collaboration des différents acteurs. Le comité local de suivi leur a permis de mieux se connaître. Les relations développées simplifient les contacts et les représentants facilitent les arrimages avec leurs réseaux respectifs, ce qui est très aidant pour les coordonnatrices locales (ex : moins de téléphones, contacts plus directs). Il est aussi mentionné que la création de liens entre les partenaires a donné lieu à des collaborations très intéressantes pour le programme (ex : invités ou conférenciers, références, stages), notamment avec le milieu communautaire et les CLSC. À ce sujet, l'établissement d'un lien privilégié avec le milieu communautaire (complémentarité de l'offre de service et participation aux activités d'insertion) et avec le CLSC (intervenant désigné), tel que prévu dans le programme, est très apprécié et facilitant là où il a pu être bien établi. Cela varie toutefois selon les endroits.

### **3.3 Poursuite ou « pérennité » du programme**

Même si cela ne constituait pas un point d'évaluation spécifique, plusieurs acteurs ont mentionné des commentaires en lien avec la poursuite du programme au cours de la prochaine ou même des prochaines années.

Tout d'abord, plusieurs acteurs ont relevé le risque de perte d'expertise à certains endroits, soit parce qu'il y aura de nouvelles personnes (ex : conseiller pédagogique, enseignants), soit parce que le programme se donnera dans un nouveau milieu, sans véritable continuité avec les précédents (ex : nouveaux responsables, nouveaux comités, nouveaux représentants). Il est dommage selon eux qu'il ne soit peu ou pas possible ainsi de profiter de l'expérience de la première année car il n'y a pas vraiment de continuité. Même si parfois des contacts peuvent être faits, certains mentionnent qu'il n'est pas facile de transmettre leur vision développée au fil de leur expérience de cette année. De plus, le déplacement du programme vers de nouveaux sites entraîne plusieurs nouvelles personnes au sein du comité alors que les comités locaux de suivi actuels ont cheminé ensemble, ont appris à se connaître et ont ainsi apporté des gains aux partenaires et permis l'établissement du partenariat, de liens de confiance et de partager l'expertise. Finalement, dans une telle perspective de changement, l'investissement des partenaires est parfois plus difficile à obtenir lorsque le mandat n'est que pour un an. De plus, les nouveaux comités ne pourront assurer le suivi aux groupes de la première année.

Il y a donc, notamment chez les acteurs qui ne seront probablement plus impliqués l'an prochain, un sentiment qu'il y a une certaine perte pour les milieux de cette année puisqu'il n'y a pas de continuité du projet. Cette perte est estimée non seulement pour la clientèle (surtout pour

des endroits où le bassin de clientèle serait suffisant pour faire d'autres groupes) mais aussi pour les partenaires (ex : liens créés, création d'opportunités, etc.).

Ces réflexions ont amené chez certaines personnes un questionnement quant aux possibilités de financement à plus long terme du programme, surtout si celui-ci est jugé utile. Ainsi, ils souhaiteraient que « RÉSEAUX » « se multiplie » plutôt que de simplement se déplacer, d'autant plus que selon eux, plusieurs milieux ont un bassin de clientèle suffisant pour répéter le programme plusieurs années de suite. Dans cet ordre d'idées des personnes rencontrées dénotent une certaine préoccupation à ce que les résultats de « RÉSEAUX » soient démontrés, que sa pertinence soit affirmée et ainsi faciliter son financement à plus long terme et dans davantage de milieux.

Une suggestion a également été faite concernant la possibilité d'accentuer la visibilité de « RÉSEAUX » et de ses réalisations localement (ex : médias locaux), et non pas seulement régionalement. Certains mentionnent de toutefois faire attention au risque d'étiquetage et d'identification des participants.

## **4. RETOMBÉES À COURT TERME**

Trois types d'informations sont examinés dans le but d'estimer les résultats à court terme de « RÉSEAUX », soit certaines statistiques associées à la participation tout au long du programme, la situation des participants à la fin du programme en ce qui a trait aux objectifs visés et finalement la perception des différents acteurs impliqués en ce qui a trait aux retombées du programme pour les participants.

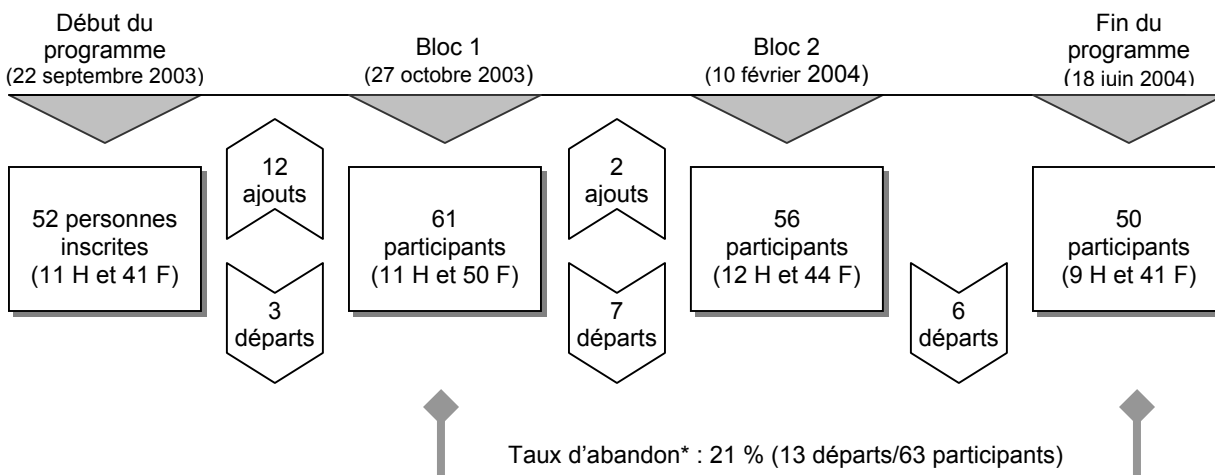
### **4.1 Participation tout au long du programme**

Dans trois des quatre groupes de formation, les intervenants locaux notent qu'il y a très peu d'absences (5 %) tout au long du programme, et que celles-ci sont majoritairement « motivées ». Pour le quatrième groupe, les absences sont plus fréquentes, notamment en raison de problèmes de santé importants chez la clientèle. Quoiqu'il en soit, tous les intervenants des quatre lieux de formation sont d'avis qu'il s'agit, en fonction de leur expérience, d'une participation exceptionnelle dans ce type de programmes. La fin du programme s'est peut-être révélée plus difficile et la motivation baisse un peu. Par exemple, le nombre d'heures plus élevé semble exigeant. Aussi, la dynamique du groupe peut se modifier suite au départ de quelques personnes qui se sont dirigées vers d'autres programmes ou vers le marché du travail. Finalement, la réalisation d'un projet personnel est aussi plus exigeante pour certains participants et une certaine « fatigue » est perçue par les intervenants. Néanmoins, le tableau 5 permet de constater que le taux d'abandon demeure limité.

En effet, plus des trois-quarts des participants ont complété le programme puisque seulement 13 personnes ont quitté le programme en cours de route. La moitié d'entre elles ont choisi de ne pas poursuivre leur implication lorsque l'intensité du programme a augmenté et l'autre moitié davantage vers le troisième bloc du programme, nécessitant l'amorce d'un projet personnel.

Considérant que 3 personnes n'ont pas vraiment pris part au programme (départ au cours des deux premières semaines) et que 3 autres ont été invitées à quitter le groupe par les responsables locaux puisque leur participation n'était pas satisfaisante voire même dérangeante pour le groupe, il y a seulement 10 personnes qui ont réellement quitté le groupe en cours de route. Cette bonne participation jusqu'à la fin du programme constitue en soi un indicateur que le programme répond à un besoin pour cette clientèle et arrive à maintenir intérêt et motivation jusqu'à la fin.

**Tableau 5 Évolution de la participation au programme au cours de l'année**



\* Comprend 3 personnes qui ont été exclues du groupe par les responsables locaux.

Source : Coordination régionale du programme « RÉSEAUX » à partir de statistiques transmises par les coordinations locales.

En terminant, il peut être noté, qu'en proportion, les hommes sont plus nombreux à ne pas terminer le programme que les femmes (3 hommes/12 vs 10 femmes/50). Même si le petit nombre de cas concernés fait en sorte qu'il est hasardeux de tenter de conclure quoi que ce soit à ce sujet, il pourrait être intéressant de mettre ce fait en parallèle avec les données associées au recrutement qui démontrent que peu d'hommes se sont inscrits au programme et de tenter d'explorer les raisons sous-jacentes à cette situation.

#### 4.2 Situation des participants à la fin du programme

« RÉSEAUX » vise à permettre aux participants de faire un changement significatif dans leur situation personnelle, d'avoir un projet de vie. Ainsi, même s'il n'est pas exclu, le retour en emploi ne constitue pas le seul indicateur de succès. En fait, cinq situations sont considérées comme une réussite :

- entreprendre une démarche formelle pour résoudre une problématique personnelle ou familiale;
- participer aux activités d'un ou de plusieurs organismes communautaires;
- effectuer un retour aux études;
- s'inscrire dans un programme de formation ou une démarche visant l'insertion en emploi;
- s'intégrer au marché du travail.

Il ressort à la fin du programme qu'une majorité de participants (90 % des personnes inscrites et 86 % de celles qui ont terminé le programme) ont atteint au moins un de ces objectifs dont le détail est présenté au tableau 6. En fait, seulement 7 personnes, dont 5 provenant d'un même lieu de formation, n'ont pas véritablement établi de projet personnel. Ainsi, près de la moitié des personnes présentes jusqu'à la fin du programme ont initié une démarche formelle pour résoudre un problème personnel. De plus, près de la moitié des participants (44 %) qui ont terminé le programme se retrouvent même en démarche formelle de réinsertion, telles qu'un retour aux études, la participation à des programmes de réinsertion en emploi ou l'intégration au marché du travail. En fait, c'est une personne inscrite sur trois (34 %) qui atteint ces mêmes objectifs.

**Tableau 6 Situation des participants à la fin du programme**

| <u>Situations à la fin du programme</u>                         | <u>Nombre et proportion de participants ayant terminé le programme en fonction des situations atteintes</u> | <u>Nombre et proportion de participants en fonction des situations atteintes</u> |
|---|---|--|
| • Démarche formelle pour résoudre une problématique personnelle | 21 (42,0 %)   | 21 (33,3 %)  |
| • Implication dans un organisme communautaire                   | 11 (22,0 %)   | 11 (17,5 %)  |
| • Retour aux études   | 9 (18,0 %)  | 9 (14,3 %)   |
| • Programme de réinsertion en emploi                            | 7 (14,0 %)  | 7 (11,1 %)   |
| • Marché du travail   | 6 (12,0 %)  | 6 (9,5 %)  |
| • Aucun projet personnel  | 7 (14,0 %)  | 7 (11,1 %)   |
| Nombre total de participants ayant terminé le programme         | 50 (100%)*  |  |
| Abandon ou exclusion en cours de route                          |   | 13 (20,6 %)  |
| Nombre total de participants au programme                       |   | 63 (100%)*   |

\* La somme des pourcentages excède 100 %, puisque 9 personnes atteignent deux objectifs distincts, soit l'implication dans une démarche pour résoudre une problématique personnelle jumelée à un autre élément.

Source : Coordination régionale du programme « RÉSEAUX » à partir de statistiques transmises par les coordinations locales.

### **4.3 Perceptions quant aux retombées du programme**

En plus d'examiner la situation des participants à la fin du programme, il est aussi intéressant de tenter de relever certains changements chez les participants qui ont pu être associés à leur participation à « RÉSEAUX » et aux objectifs visés par le programme. Ces changements font référence aux compétences nécessaires pour s'intégrer socialement, pour organiser leur vie, explorer leur milieu et pour connaître et comprendre les exigences du marché du travail.

C'est dans cette perspective que les opinions des participants et des acteurs impliqués ont été recueillies afin d'obtenir leur point de vue concernant les retombées du programme. Ces informations ont été recueillies auprès des participants par le biais d'évaluations pédagogiques qu'ils ont complété en cours de programme, de même que par quelques questions intégrées au questionnaire de satisfaction qui leur a été soumis en fin de programme. Les commentaires des différents acteurs impliqués ont été recueillis lors des rencontres de groupe avec eux. Ces données sont donc une façon exploratoire d'apprécier les résultats de « RÉSEAUX » plutôt qu'une évaluation formelle et standardisée des compétences des participants et de leurs améliorations suite au programme.

#### **a) Mise en pratique des connaissances acquises**

Dans le cadre d'une évaluation pédagogique, les participants ont été invités à estimer dans quelles sphères de leur vie, leur participation à « RÉSEAUX » avait été utile. Ainsi, les situations où le plus de participants affirment avoir mis en pratique les connaissances qu'ils ont acquises dans le cadre de leur participation à « RÉSEAUX » sont :

- Dans l'importance qu'ils accordent à leur santé physique et mentale (57 %);
- Dans leurs loisirs (55 %);
- Dans leurs connaissances des ressources du milieu (49 %);
- Dans leurs relations avec les autres membres de leur famille (autres que conjoint et enfants) (49 %).

#### **b) Endroits revisités et activités refaites**

Il y a une assez grande diversité quant aux endroits fréquentés au cours de la formation qu'ils affirment avoir revisités de leur propre initiative. Celle-ci semble en lien avec les activités réalisées par chacun des groupes. Le plus souvent ce sont des :

- lieux à caractère culturel (musées, Vieux-Québec, etc.);
- lieux où les gens peuvent obtenir du soutien (organisme communautaire, CLSC);
- endroits où ils peuvent pratiquer des activités sportives ou de plein air.

Il est à noter que ce ne sont généralement que quelques individus dans chacun des groupes qui affirment être retournés à au moins un endroit visité dans le cadre de « RÉSEAUX ».

De la même façon, il y a également beaucoup de diversité dans les types d'activités qu'ils indiquent avoir refaits<sup>9</sup>. Encore une fois, cette variété semble aussi en lien avec les activités particulières à chacun des groupes. Parmi les activités les plus souvent mentionnées, il y a les activités de loisirs (ex : bricolage, artisanat, jardinage, cuisine, musique, ordinateur), les activités à caractère sportif et de plein air et les visites de lieux publics. Il peut également être souligné que dans un groupe quelques personnes ont indiqué qu'ils avaient fait des démarches en lien avec le marché du travail (stage, visite d'entreprise ou recherche d'un travail) ou encore avec le cheminement de leur projet personnel.

### c) Comportements favorisant l'estime de soi

Dans le cadre d'une évaluation pédagogique, les participants devaient indiquer s'ils considéraient qu'ils pouvaient plus facilement réaliser certains comportements favorisant le développement d'une bonne estime de soi. Une majorité de répondants (plus de 80 %) constatent une amélioration pour l'ensemble des comportements proposés (voir tableau 7). Seulement deux aspects sont un peu moins souvent retenus (environ 75 %). Il s'agit plus particulièrement de « gérer ses émotions » et « être plus sûr de soi ».

**Tableau 7 Perception des participants concernant l'amélioration de leurs comportements favorisant le développement d'une meilleure estime de soi**

| <u>Comportements favorisant l'estime de soi</u>           | <u>Proportion de répondants considérant qu'il est plus facile maintenant qu'à leur arrivée dans le groupe de mettre en pratique ces comportements</u> |
|---|---|
| • Essayer de nouvelles expériences                        | 88 %  |
| • Accepter les erreurs                                    | 86 %  |
| • Reconnaître ses points forts et faiblesses              | 86 %  |
| • S'adapter aux changements                               | 86 %  |
| • Persévérer devant les difficultés                       | 80 %  |
| • Trouver des points positifs dans différentes situations | 80 %  |
| • Gérer ses émotions                                      | 78 %  |
| • Être plus sûr de soi                                    | 73 %  |

<sup>9</sup> Il est à noter que les informations relatives à cette question n'étaient pas disponibles pour un des quatre groupes.

### d) Autres retombées perçues par les participants

Les participants ont été invités à transmettre leur perception quant aux retombées du programme de diverses façons. Tout d'abord, le tableau suivant permet de constater qu'une majorité de répondants perçoivent des retombées positives à leur participation, notamment que cela leur a permis de mieux se connaître et qu'ils ont l'impression d'avoir amélioré leur qualité de vie. Ils sont un peu moins nombreux à affirmer que les situations nouvelles les stressent moins mais plus des trois-quarts des répondants y ont tout de même perçu une amélioration.

**Tableau 8 Perception des participants quant aux retombées du programme**

| <u>Retombées perçues du programme</u>             | <u>Proportion de répondants affirmant que le programme les a aidés*</u> |
|---|---|
| • Mieux se connaître                              | 96 %  |
| • Fierté d'avoir participé                        | 94 %  |
| • Amélioration de leur qualité de vie             | 90 %  |
| • Prendre part aux décisions du groupe            | 86 %  |
| • Moins grand stress lors de situations nouvelles | 78 %  |

\* Données tirées des évaluations pédagogiques réalisées dans le cadre du programme (n=51).

Une grande majorité de participants (plus de 85 %) considèrent également que le programme a contribué à les mettre en action, notamment en leur redonnant le goût d'agir, en retrouvant un rythme de vie ou encore en développant leur sens des responsabilités et des méthodes de travail. Près de la moitié d'entre eux affirment même que le programme a contribué beaucoup à ces changements (tableau 9). À ce sujet, il faut préciser que parmi les personnes qui affirmaient que le programme les avait moins aidés à développer par exemple leur sens des responsabilités ou des méthodes de travail, plusieurs mentionnent que, selon elles, elles maîtrisaient déjà bien ces aspects.

**Tableau 9 Perception des participants quant aux résultats de leur participation à « RÉSEAUX »**

| <u>Retombées perçues du programme</u>      | <u>Proportion de répondants percevant que leur participation au programme a contribué *</u> |              |
|--|---|--------------|
|  | <u>Beaucoup</u>   | <u>Assez</u> |
| • Redonner le goût d'agir                  | 56 %  | 37 %         |
| • Retrouver ou développer un rythme de vie | 44 %  | 49 %         |
| • Développer leur sens des responsabilités | 44 %  | 46 %         |
| • Développer des méthodes de travail       | 44 %  | 42 %         |

\* Données provenant des questionnaires de satisfaction s'adressant aux participants à la fin du programme (n=34).

Dans l'ensemble, ce que « RÉSEAUX » a apporté aux participants est de cheminer personnellement comme ces commentaires l'expriment :

|   |  |
|---|--|
| <i>« J'ai pris confiance »</i>                    | <i>« J'ai trouvé un sens à ma vie »</i>                          |
| <i>« J'ai découvert ce que je voulais »</i>       | <i>« J'ai confirmé mon désir de travailler »</i>                 |
| <i>« Je ne suis plus dans l'ombre »</i>           | <i>« J'ai retrouvé une discipline de vie »</i>                   |
| <i>« Je me sens une autre femme »</i>             | <i>« Je suis mieux équipée, j'ai moins peur d'avancer »</i>      |
| <i>« Je suis plus ouverte, je sais où aller »</i> | <i>« J'organise ma vie, je n'attends plus après les autres »</i> |

À cela s'ajoutent plusieurs commentaires concernant des apprentissages et des connaissances acquises, des contacts et amitiés développés, de même que sortir de l'isolement et le soutien reçu. Ils sont donc généralement très fiers de leurs réalisations (63 % des participants ont dit qu'ils étaient « très » fiers et 34 % « assez » fiers). Les réalisations qu'ils mentionnent sont non seulement associées à des apprentissages ou des connaissances (ex : travaux manuels ou informatique) mais aussi à des réalisations personnelles telles que réussir leur stage, changer quelque chose dans leur vie, persévérer et vaincre leurs peurs, s'impliquer dans un groupe, retourner aux études ou au travail.

Finalement, le questionnaire de satisfaction présenté aux participants leur demandait ce qu'ils souhaiteraient faire à la fin de « RÉSEAUX ». Il est intéressant de constater que la majorité des participants sont intéressés à poursuivre leur démarche et à changer leur situation. Par exemple, la moitié d'entre eux disent souhaiter un retour au travail même si moins de 10% avaient indiqué un tel motif pour participer à « RÉSEAUX » lors d'une évaluation pédagogique précédente. De plus, les données concernant la situation des participants à la fin du programme présentées plus tôt, renforcent ce point de vue des participants puisque près de la moitié d'entre eux sont déjà dans des situations permettant de concrétiser ce souhait (ex : retour aux études, programme de réinsertion en emploi ou marché du travail).

Toujours par le biais du questionnaire de satisfaction, environ le quart des répondants affirment aussi qu'ils désirent persévérer dans leur mise en action amorcée dans le cadre de « RÉSEAUX » en poursuivant par exemple, leur démarche ou projet personnel. Une proportion semblable désirent également poursuivre les actions de bénévolat entreprises par le biais du programme. Finalement quelques personnes affirment qu'elles souhaiteraient retourner aux études, poursuivre des relations amicales ou contacts établis avec d'autres membres de leur groupe ou encore continuer à pratiquer certaines activités avec lesquelles elles ont été en contact.

### **e) Perception des acteurs impliqués**

Tel que mentionné précédemment, la souplesse de « RÉSEAUX » et le fait que la réinsertion en emploi ne soit pas le seul objectif visé à court terme, constituent pour plusieurs, des forces du programme. Pour les personnes rencontrées, une même souplesse doit être appliquée lorsque les retombées du programme sont examinées. Plusieurs prennent donc en compte l'hétérogénéité des participants en ce qui a trait à leurs capacités et par conséquent quant aux objectifs qu'ils peuvent atteindre. Ainsi, ils considèrent qu'en plus des cas de succès évidents et non nécessairement visés par le programme (ex : intégration au travail), plusieurs participants ont fait de grands pas, même s'il leur reste encore beaucoup de chemin à parcourir (*« on leur a fait monter des marches, mais pour certains, ils ont encore plusieurs escaliers à monter avant de pouvoir retourner au travail » « certains ne pourront jamais travailler tous les jours, comme vous et moi et la société doit accepter que certaines personnes ont des limites »*). Pour beaucoup de personnes rencontrées, les réussites de « RÉSEAUX » sont d'autant plus remarquables étant donné la durée moyenne d'inactivité (11 ans) des participants. Le programme offre à ces personnes une occasion de travailler avec elles et de partir d'où elles se trouvent.

Dans le même ordre d'idées, certains mentionnent que, pour quelques participants, les activités de bénévolat leur permettent de contribuer de façon significative à la société. Cela devrait, selon eux, être davantage reconnu (ex : via les prestations accordées) car la société en a besoin et en tire profit. D'autres notent également que quelques participants présentent des contraintes sévères à l'emploi qui ne sont pas diagnostiquées et donc non reconnues. Pour certains, des démarches ont été faites dans le but d'améliorer leurs conditions de vie et le soutien apporté peut leur permettre de développer plus adéquatement leur potentiel.

De plus, des personnes rencontrées font remarquer que les cheminements enclenchés demandent du temps pour démarrer mais aussi pour se réaliser (ex : personnes qui partent de loin, personnes qui ont peur de se mettre en branle car *« peur de perdre le peu qu'ils ont »*). Dans cette optique, la durée de « RÉSEAUX », même si elle est plus longue que pour d'autres programmes, peut s'avérer trop courte pour permettre à ces personnes de réaliser leur projet personnel. Il serait donc important de continuer à suivre la progression des participants au fil du temps et de voir jusqu'où certains pourront se rendre à moyen et plus long terme.

En fait, il est important pour les acteurs rencontrés de bien faire ressortir ces autres aspects de réussite car ils sont trop souvent oubliés alors que l'on ne s'attarde qu'aux types de résultats généralement considérés (ex : insertion en emploi). Ainsi, les retombées du programme perçues par plusieurs acteurs sont :

- Changements « de base » importants chez la personne (ex : condition physique, alimentation, hygiène, apparence);

- Ouverture sur le monde, connaissances acquises (intellectuelles et culturelles), développer de nouveaux intérêts, de nouvelles passions, connaissance des ressources;
- Confiance en soi, motivation, estime de soi, fierté, respect de sa personne;
- Réussir à se fixer un but qui tient compte de leurs capacités et limites;
- Briser l'isolement, amitiés, soutien du groupe, dynamique du groupe, participer à des projets collectifs;
- Être actif, sentiment d'être utile, dignité, faire quelque chose de sa journée, contribution à la société;
- Ne plus accepter le statu quo, ne pas vouloir revenir en arrière, poursuivre leur démarche, réaliser leur projet personnel;
- Retombées avec l'entourage : fierté auprès de sa famille, baisse de préjugés, encouragement et soutien de l'entourage;
- Bien être personnel qui rejaillit de façon positive dans les relations avec les enfants, la famille, l'entourage.

C'est donc un portrait assez positif que dressent les différents acteurs impliqués dans « RÉSEAUX » quant aux retombées du programme pour les participants puisqu'il semble que des changements significatifs dans les situations des gens sont généralement perçus par les participants eux-mêmes comme par les différents intervenants qui les entourent. Ces changements ne sont pas toujours majeurs et ne correspondent pas toujours à un règlement de toutes les situations problématiques vécues, mais ils correspondent tout de même à une évolution positive pour la majorité des participants et constituent, selon plusieurs acteurs, un gage de succès à plus long terme si un suivi minimal continue d'être offert.

#### **4.4 Suivi des participants à la fin de « RÉSEAUX »**

Au moment où ont eu lieu les rencontres d'évaluation avec les différents acteurs, le programme n'était pas encore terminé et les réflexions concernant le suivi à apporter aux participants de cette année n'étaient pas encore complétées. Les questions soulevées à ce sujet ont donc été pour plusieurs une première occasion de s'exprimer sur le sujet et ne constituait pas généralement des positions définitives, ni des propositions concrètes et expérimentées. Quoiqu'il en soit, il n'y a pas de consensus par rapport à la durée idéale de « RÉSEAUX » dans les commentaires recueillis. Le programme est-il assez long ou non? Certains disent que oui, d'autres que non. Cela est entre autre relié à une certaine divergence d'opinions concernant le point jusqu'où « RÉSEAUX » doit permettre de se rendre : Choisir un projet? Amorcer son projet? Réaliser son projet?

Il semble également, pour les acteurs rencontrés, que la durée requise varie en fonction des participants. Encore une fois, la clientèle étant hétérogène, la progression et la mise en action

ne se sont pas faites au même rythme pour tous. De plus, le point de départ n'étant pas le même pour tous, le point d'arrivée ne l'est pas non plus. Certains, malgré une évolution surprenante, ne sont pas prêts à continuer à progresser seuls.

Tous s'entendent toutefois qu'un suivi minimal est nécessaire pour ne pas perdre les acquis. Les participants sont en action pour la plupart, il faut qu'ils continuent à être en action, maintenir ces acquis (certains font une analogie à un programme pour cesser de fumer où il est nécessaire de poursuivre les efforts au-delà de la cessation initiale). Sans créer une « dépendance » envers les ressources et tout en reconnaissant que les participants doivent faire leur part et se prendre en main, il faut, pour la majorité des personnes rencontrées, laisser la porte ouverte pour maintenir les acquis, continuer le développement et éviter un retour en arrière. Les participants eux-mêmes disent avoir une certaine crainte à la fin de « RÉSEAUX » (ex : peur de retomber dans la solitude, de revenir au point de départ). Plusieurs ont vécu d'autres programmes « où tout retombe à zéro » une fois le programme terminé. D'ailleurs, plusieurs participants manifestent aussi l'intérêt d'avoir des nouvelles des autres, particulièrement en milieu rural où c'est plus difficile de garder contact étant donné leur dispersion sur le territoire.

Même s'il ne semble pas souhaitable pour la plupart des acteurs que le programme soit « allongé » avec la même formule au cours de l'automne prochain, il ne semble pas possible de déterminer une seule façon d'actualiser le suivi ( ex : en groupe ou individuel, périodique ou régulier, durée) car les besoins varient selon les individus. Tous s'entendent qu'il est important d'offrir un minimum de soutien et de référence (ex :démontrer une préoccupation envers eux, maintenir la motivation et un sentiment de réussite, aider avec les obstacles qu'ils rencontrent). Le suivi peut être fait par différentes personnes (ou organisations) selon les besoins, mais tous les participants devraient avoir un contact, un lien quelque part avant la fin du programme pour s'assurer qu'ils continuent leur cheminement et pour les aider s'ils rencontrent des difficultés. Si ce suivi est fait par les coordonnatrices locales, du temps supplémentaire semble requis. Au moment des rencontres, plusieurs intervenants soulèvent davantage des questions puisque leur réflexion n'est pas encore complétée : Est-ce que tout le monde trouvera une « place » pour poursuivre leur démarche à la fin du programme? Doit-on penser à un « RÉSEAUX PHASE 2 » pour certains, pour qu'ils puissent aller plus loin (avec une ou plusieurs formules différentes selon les besoins, incluant une référence à d'autres programmes)?

En fin de compte, lorsqu'ils ont été questionnés concernant le suivi à apporter aux participants de « RÉSEAUX », plusieurs réalisent que les aspects rattachés à la fin des activités des groupes et du suivi à offrir aux participants ont été abordés trop tard. Il semble néanmoins que cela ne soit pas facile de prévoir les besoins à ce sujet puisqu'il n'est pas possible de prédire rapidement les suites requises pour chacun des participants. Néanmoins, pour plusieurs

acteurs, une diminution plus progressive du soutien devrait être prévue et amorcée plus tôt dans le déroulement du programme.

Quoiqu'il en soit, certains proposent que des balises concernant le suivi à offrir et la façon de terminer le soutien offert soient ajoutées au cours des prochaines années dans le cadre de référence suite aux expériences qui seront vécues. À ce sujet, il est à noter qu'entre le moment des rencontres d'évaluation et la rédaction finale de ce rapport, des balises concrètes concernant le suivi à apporter aux participants de la première année de « RÉSEAUX » ont été produites et mises en place par les responsables du programme. Ces balises ont même fait l'objet d'un document en juin 2004 et comportent notamment la réalisation par les Commissions scolaires d'un bilan pour chacun des participants qui sera transmis à Emploi-Québec et à la Sécurité du revenu; un suivi de la clientèle par Emploi-Québec; des retrouvailles à l'automne et une recommandation concernant un soutien et un accès facilité aux ressources disponibles pour les participants désirant poursuivre leur cheminement vers l'emploi.

## **5. CONCLUSION ET PERSPECTIVES**

C'est par le biais de différentes sources d'information que ce bilan a permis de recueillir le point de vue de l'ensemble des acteurs concernant l'implantation et les retombées du programme « RÉSEAUX ». Ce bilan fait ressortir une évaluation somme toute positive de la première année d'implantation du programme, tel que perçue par l'ensemble des acteurs impliqués et par des participants.

Tout d'abord, il semble que les procédures de recrutement soient satisfaisantes et efficaces et que la clientèle rejointe corresponde bien à la clientèle visée même si les femmes sont davantage représentées. Par ailleurs, la mise en œuvre du programme dans ces différentes facettes (implantation du programme, contenus proposés, soutien aux participants, accès facilité à des ressources communautaires et publiques, coordination locale, actualisation de la concertation locale et coordination régionale) semble généralement satisfaisante même si elle a été menée dans quatre lieux et donc dans des contextes distincts.

En fait, certaines caractéristiques particulières du programme ressortent comme des points forts à retenir, notamment la mise en place d'une coordination locale et d'un comité local de suivi, la progression des heures et l'adaptabilité du cadre de référence. Le fait de cibler des objectifs d'intégration sociale où une amélioration de la situation personnelle des participants est visée et non pas seulement la réintégration au marché du travail « à tout prix », constitue aussi une force du programme. D'ailleurs, les retombées perçues par les différents acteurs, de même que les quelques statistiques retenues en lien avec la participation et la situation des participants à la fin du programme apportent aussi une vision encourageante de l'utilité de « RÉSEAUX » et de l'atteinte des objectifs visés. Il sera donc intéressant de suivre à plus long terme l'évolution de la situation des participants de cette première année d'implantation.

Quoiqu'il en soit, certains ajustements peuvent être apportés au cours des deux prochaines années afin d'améliorer la mise en œuvre et les résultats associés à « RÉSEAUX ». Par exemple une attention plus particulière pourra être apportée à une planification et à la réalisation plus précoce du recrutement, de même qu'à la précision et à l'ajustement des rôles de la coordination locale maintenant que le programme est mieux connu et intégré. Dans le même ordre d'idées, la mise en place des comités locaux de suivi devrait se faire plus rapidement, tout en veillant à une plus grande intégration des organismes communautaires. Il est aussi souhaitable de poursuivre le développement des liens entre les partenaires et l'amélioration d'un accès facilité pour les participants aux différents services et ressources disponibles. Finalement, la planification et la réalisation du suivi offert aux participants à la fin du programme sont des aspects du programme à mettre en œuvre qui apporteront certainement de nouveaux défis et ajustements pour les différents acteurs impliqués.

En fin de compte, les principaux défis rattachés à la poursuite du programme au cours des prochaines années sont non seulement associés à la continuité des éléments du programme jugés positifs et à la mise en place des ajustements proposés et retenus, mais également à poursuivre l'application du cadre régional tout en respectant les particularités locales, à s'adapter à la réalité et au contexte associés à de nouveaux lieux de formation, à mettre en place un suivi efficace des participants et à assurer à plus long terme la pérennité du programme.

Dans ce contexte, la poursuite de l'évaluation initiée cette année, toujours dans un but formatif d'amélioration du programme, est souhaitable non seulement en ce qui a trait au suivi de l'implantation dans des nouveaux lieux de formation et au suivi des ajustements apportés au programme, mais aussi en ce qui a trait à l'appréciation des mesures de suivi offertes aux participants à la fin du programme et à l'évolution à plus long terme des participants au programme. Il pourrait aussi être intéressant de tenter d'explorer un peu plus les caractéristiques de la clientèle rejointe (et même des personnes qui ne s'inscrivent pas au programme), notamment en tentant de faire certains liens avec les résultats obtenus. De cette façon, le suivi de l'implantation et des résultats associés au programme pourra continuer d'alimenter les réflexions et décisions liées à la réalisation de l'entente spécifique et à l'implantation de « RÉSEAUX » dans la région de la Chaudière-Appalaches.

Finalement, il pourrait être intéressant à plus long terme de prendre en compte certaines préoccupations manifestées par des acteurs concernant la pérennité du programme, particulièrement si les prochains bilans demeurent positifs. Ainsi, il pourrait être souhaitable de suivre à plus long terme la situation des participants à « RÉSEAUX » et même de tenter de démontrer plus rigoureusement l'efficacité du programme. Ceci pourrait être fait, par exemple, en comparant les résultats de « RÉSEAUX » à ceux obtenus par d'autres programmes de ce type ou même en mettant les retombées de « RÉSEAUX » en lien avec les investissements déployés.



## **Annexe A : Outils de collecte d'information utilisés**

## Résumé des thèmes abordés avec chaque groupe de personnes

|  | Comités locaux | Coordonnatrices | Responsables commissions scolaires | Conseillères pédagogiques | <u>Participants</u> |
|--|----------------|-----------------|------------------------------------|---------------------------|---------------------|
| <b>Lieu formation</b>  | X              | X               | X                                  |                           | Q                   |
| <b>Conformité du programme appliqué</b>  |                | X               |                                    | X                         |                     |
| • Durée, échéancier  |                | X               | X                                  | X                         | Q                   |
| • Ressources   |                | X               | X                                  | X                         |                     |
| • gestion  |                |                 | X                                  |                           |                     |
| • Respect modalités  |                | X               |                                    | X                         |                     |
| • Fonctionnement   |                | X               | X                                  | X                         | Q                   |
| <b>Déroulement du programme</b>  | X              | X               | X                                  | X                         | Q/E                 |
| • Recrutement  |                | X               |                                    |                           | Q                   |
| • Respect objectifs, thèmes et activités par bloc  |                | X               | X                                  | X                         |                     |
| • Points positifs  | X              | X               | X                                  | X                         | E                   |
| • Problèmes et solutions   | X              | X               | X                                  | X                         | E                   |
| • Ajustements, modifications   | X              | X               | X                                  | X                         | E                   |
| <b>Suivi/ suites au programme</b>  | X              | X               |                                    |                           | E                   |
| <b>Coordination locale</b><br>Rôles et retombées   |                | X               | X                                  | X                         | Q/E                 |
| <b>Coordination régionale</b><br>Rôles et retombées  |                | X               | X                                  | X                         |                     |
| <b>Comités locaux</b>  |                |                 |                                    |                           |                     |
| • Sujets abordés/ Réalisations   | X              | X               | X                                  |                           |                     |
| • Nature de la contribution des partenaires  | X              | X               | X                                  |                           |                     |
| • Développement de l'arrimage et du partenariat  | X              | X               | X                                  | X                         |                     |
| • Retombées (pour partenaires, programme, participants)  | X              | X               | X                                  | X                         |                     |
|  |                |                 |                                    |                           |                     |
| <b>Perception retombées du programme</b>   |                | X               | X                                  | X                         | Q/E                 |
| facteurs pouvant influencer réussite (caractéristiques individuelles, du programme ou du contexte) |                | X               | X                                  | X                         |                     |

E = via entrevue avec le groupe Q = via questionnaire individuel

**Projet « Réseaux »  
Rencontre d'évaluation avec les comités locaux**

**Introduction**

- Rappel des objectifs de l'étude
- Objectifs de la rencontre
- Rappel confidentialité et anonymat des informations et accord pour enregistrement de la rencontre

**Quels rôles joue le comité local dans la mise en œuvre de Réseaux?**

- Lors du choix du lieu, du recrutement
- Suivre déroulement du programme et participation de la clientèle et faire des recommandations
- Pour régler des problèmes dans le déroulement du programme ou rencontrés par la clientèle (**donner des exemples de problèmes soumis et réglés**). Les situations sont-elles « personnalisées »?
- Proposer des idées et créer des possibilités pour des activités et stages en cours de formation, en faciliter la réalisation
- Établir des liens entre les partenaires (**donner des exemples d'arrimage créés, nouveaux ou renforcés**)

Les rôles que le comité doit jouer sont-ils clairs? Sont-ils adéquats? Tous les rôles proposés sont-ils pertinents et utiles? Le comité devrait-il jouer d'autres rôles?

Quels sont les principaux points abordés dans les rencontres? Y a-t-il des points qui ne sont pas abordés et qui devraient l'être selon vous?

Est-ce que tous les organismes qui devraient faire partie de comité sont présents? Quels types de représentants devraient être présents?

**Quelle est l'utilité du comité local?**

- Comment le comité est-il un atout pour Réseaux? Pour sa clientèle?
- En quoi le comité vous est-il utile à vous, dans votre travail?
- Avez-vous le sentiment de pouvoir contribuer de façon utile à la mise en œuvre de Réseaux?

**Quelle est votre appréciation générale du programme Réseaux?**

- Que pensez-vous de son déroulement (intégration, recrutement, participation, etc.)?
- Que pensez-vous de son contenu (modalités, activités proposées, soutien offert, dynamique de groupe, etc.)
- Quels sont les principaux points forts et points faibles du programme?
- Quels ajustements au programme proposeriez-vous pour l'an prochain?

**Avez-vous échangé concernant le suivi à apporter aux participants à la fin du programme?**

Quel type de suivi proposez-vous? Quelles sont vos suggestions quant au suivi à offrir?

**Avez-vous d'autres commentaires, questionnements ou réflexions que vous aimeriez communiquer?**

Vos commentaires peuvent m'être acheminés directement aux coordonnées suivantes :

**Projet « Réseaux »  
Rencontre d'évaluation du projet avec les coordonnatrices locales**

**Introduction**

- Rappel des objectifs de l'étude
- Objectifs de la rencontre
- Ici c'est le rôle de coordonnatrice qui est considéré
- Rappel confidentialité et anonymat des informations et accord pour enregistrement de la rencontre

**Globalement, comment se passe la mise en œuvre sur le terrain de Réseaux dans votre localité?**

**Quelles sont les principales difficultés vécues et les solutions apportées? (lieu, mise en œuvre, recrutement, soutien, fonctionnement, etc.)**

**Selon vous, jusqu'à quel point l'application du programme dans votre localité est conforme au modèle proposé (cadre de référence)?**

Respect des blocs, progressions des heures, modalités de participation, types d'activités, objectifs poursuivis, réalisation d'un projet personnel

**Selon vous est-ce que le programme s'est bien intégré dans le CEA?**

**Votre poste de coordonnatrice est une modalité particulière à Réseaux.**

**Quels sont les rôles principaux que vous avez joués**

- Lors du recrutement
- En guise de soutien aux participants (faciliter participation, régler problématiques personnelles, faciliter intégration et suivi des stages, élaborer un projet personnel)
- En guise de soutien aux enseignantes
- Dans l'application du programme de formation (sa réalisation)
- Organisation technique du programme
- Gestion du programme (rapports, comité de suivi et liens avec le CEA, intégration dans le CEA, son fonctionnement)
- Dans le suivi possible à offrir à la fin de Réseaux

**Quelle est la nature et l'ampleur des liens que vous avez créés avec différents partenaires**

- Liens avec le CLSC
- Liens pour créer des occasions de stages d'insertion et leur suivi
- Nouveaux liens ou déjà là

**Quelle importance accordez-vous à votre présence auprès des participants et enseignants?**

- Dans la mise en œuvre ou réalisation de Réseau
- Dans le suivi des dossiers (fréquence, moyens, façons de faire)
- Dans la résolution de problématiques personnelles vécues par les participants
- Dans la recherche de solutions permettant la continuité ou l'amélioration de la participation
- Dans les retombées de Réseaux

**Quels facteurs influencent votre travail? Qu'est-ce qui le facilite? Quels sont les principales difficultés relevées? Qu'est-ce qui pourrait l'améliorer?**

**Quels sont les principaux points forts et points faibles du programme?  
Quels ajustements au programme proposeriez-vous pour l'an prochain?**

**Que pensez-vous de la présence d'une coordination régionale ?**

- La présence du coordonnateur, les rencontres régionales
- Les aspects positifs et négatifs, les améliorations possibles
- Les retombées, l'utilité

**Que pensez-vous de la mise en place d'un comité local?**

- Rôles joués, participation et implication des partenaires, réalisations, utilité et retombées pour votre travail, pour partenaires et pour clientèle
- Permet établissement de liens? Résolution de problèmes? Création de possibilités d'activités, de stages, etc.?

**Quelles sont selon vous, les principales retombées de Réseaux?**

- Les objectifs sont-ils atteints? Lesquels et avec quel est le degré de réussite (jusqu'à quel point)?
- Quels facteurs peuvent influencer la réussite (positivement et négativement)? À quoi peut être associée la réussite (principaux facteurs)?
- Quelles sont les suites possibles à Réseaux (en terme de suivi et de cheminement des participants)?

**Avez-vous d'autres commentaires, questionnements ou réflexions que vous aimeriez communiquer?**

Vos commentaires peuvent m'être acheminés directement aux coordonnées suivantes :

**Projet « Réseaux »****Rencontre d'évaluation avec les responsables des commissions scolaires****Introduction**

- Rappel des objectifs de l'étude
- Objectifs de la rencontre
- Rappel confidentialité et anonymat des informations et accord pour enregistrement de la rencontre

**Globalement, comment se passe la mise en œuvre sur le terrain de Réseaux dans votre localité?****Comment s'est déroulée la mise en place du programme (choix du lieu de formation, recrutement du personnel, inscription et administration, recrutement des participants, création d'une « équipe »)?**

Selon vous est-ce que le programme s'est bien intégré dans le CEA? Comment cela s'est-il passé?

Quelles sont les principales difficultés vécues et les solutions apportées?

Comment s'est fait le choix du lieu de formation?

Y a-t-il des rencontres de suivi?

**Quels sont vos commentaires concernant la gestion du programme et des ressources qui y sont attribuées?**

- Aspects financiers
- Aspects administratifs
- Suivi du programme
- Résolution de cas ou de situations problématiques

**Quelles seraient vos recommandations pour l'an prochain?****Selon vous, jusqu'à quel point l'application du programme dans votre localité est conforme au modèle proposé (cadre de référence)?**

Respect des blocs, progressions des heures, modalités de participation, types d'activités, objectifs poursuivis, réalisation d'un projet personnel

**Jusqu'à quel point l'harmonisation au niveau régional est souhaitable? Réalisable?**

Quels aspects sont à privilégier de façon uniforme et quels aspects doivent être davantage adaptés localement? (ex : planification, cadre de référence, modalités, aspects pédagogiques, types d'activités, contacts, liens avec partenaires)

**Que pensez-vous du programme?**

- Clientèle visée
- Objectifs visés
- Activités et projets proposés, stages d'insertion, projet personnel
- Modalités : 3 blocs, progression des heures, durée
- Élaboration de la dynamique de groupe
- Soutien aux participants
- Établissement de liens avec les partenaires de la communauté

**Que pensez-vous de la présence d'une coordination locale ?**

- Le rôle qu'elle devrait jouer (mise en œuvre du programme, suivi des participants, liens avec communauté)
- Les aspects positifs et négatifs, les améliorations possibles
- Les retombées, l'utilité

**Quels sont les principaux points forts et points faibles du programme?  
Quels ajustements au programme proposeriez-vous pour l'an prochain?**

**Que pensez-vous de la présence d'une coordination régionale ?  
(mise en œuvre du programme, soutien, conformité du programme, liens régionaux)**

- La présence du coordonnateur, le soutien reçu, les rencontres régionales
- Les aspects positifs et négatifs, les améliorations possibles
- Les retombées, l'utilité

**Que pensez-vous de la mise en place d'un comité local?**

- Comment cela se passe-t-il?
- Rôles joués, participation et implication des partenaires, réalisations, utilité et retombées pour votre travail, pour partenaires et pour clientèle
- Permet établissement de liens? Résolution de problèmes? Création de possibilités d'activités ou de stages? Facilite recrutement et références?

**Quelles sont selon vous, les principales retombées de Réseaux?**

- Les objectifs sont-ils atteints? Lesquels et avec quel est le degré de réussite (jusqu'à quel point)?
- Quels facteurs peuvent influencer la réussite (positivement et négativement)? À quoi peut être associée la réussite (principaux facteurs)?

**Avez-vous d'autres commentaires, questionnements ou réflexions que vous aimeriez communiquer?**

Vos commentaires peuvent m'être acheminés directement aux coordonnées suivantes :

**Projet « Réseaux »  
Rencontre d'évaluation du projet avec les conseillères pédagogiques**

**Introduction**

- Rappel des objectifs de l'étude
- Objectifs de la rencontre
- Ici c'est le rôle de conseillère pédagogique qui est considéré
- Rappel confidentialité et anonymat des informations et accord pour enregistrement de la rencontre

**Globalement, comment se passe la mise en œuvre sur le terrain de Réseaux dans votre localité? (ressources, fonctionnement, intégration)**

Quelles sont les principales difficultés vécues et les solutions apportées?

Selon vous est-ce que le programme s'est bien intégré dans le CEA?

Y a-t-il des rencontres de suivi?

**Selon vous, jusqu'à quel point l'application du programme dans votre localité est conforme au modèle proposé (cadre de référence)?**

Respect des blocs, progression des heures, modalités de participation, types d'activités, objectifs poursuivis, réalisation d'un projet personnel

**Jusqu'à quel point l'harmonisation au niveau régional est souhaitable?**

Quels aspects sont à privilégier de façon uniforme et quels aspects doivent être davantage adaptés localement?

**Que pensez-vous du programme?**

- Clientèle visée
- Objectifs visés
- Activités et projets proposés, stages d'insertion, projet personnel
- Modalités : 3 blocs, progression des heures, durée
- Élaboration de la dynamique de groupe
- Soutien aux participants
- Établissement de liens avec les partenaires de la communauté

**Que pensez-vous de la présence d'une coordination locale ?**

- Le rôle qu'elle devrait jouer (mise en œuvre du programme, suivi des participants, liens avec communauté)
- Les aspects positifs et négatifs, les améliorations possibles
- Les retombées, l'utilité

**Quels sont les principaux points forts et points faibles du programme?****Quels ajustements au programme proposeriez-vous pour l'an prochain?****Que pensez-vous de la présence d'une coordination régionale ?****(mise en œuvre du programme, soutien, conformité du programme, liens régionaux)**

- La présence du coordonnateur, les rencontres régionales
- Les aspects positifs et négatifs, les améliorations possibles
- Les retombées, l'utilité

**Que pensez-vous de la mise en place d'un comité local?**

- Comment cela se passe-t-il?
- Rôles joués, participation et implication des partenaires, utilité et retombées pour votre travail, pour partenaires et pour clientèle
- Permet établissement de liens? Résolution de problèmes? Création de possibilités d'activités, de stages, etc.?

**Quelles sont selon vous, les principales retombées de Réseaux?**

- Les objectifs sont-ils atteints? Lesquels et avec quel est le degré de réussite (jusqu'à quel point)?
- Quels facteurs peuvent influencer la réussite (positivement et négativement)? À quoi peut être associée la réussite (principaux facteurs)?
- Comment peut-on rendre compte des retombées du programme?

**Avez-vous d'autres commentaires, questionnements ou réflexions que vous aimeriez communiquer?**

Vos commentaires peuvent m'être acheminés directement aux coordonnées suivantes :

**Projet « Réseaux »**  
**Thèmes pour entrevue avec un groupe de formation**

**Introduction**

- Présentation
- objectifs de l'étude
- Objectifs de la rencontre : votre point de vue, principaux thèmes de la rencontre
- Rappel confidentialité

**Recrutement**

Qu'est-ce qui vous a motivé à participer à « Réseaux »?

- Aspects à explorer :
  - Conditions offertes
  - Perception du programme
  - Pourquoi peu d'hommes

**Participation au programme**

Mise en situation : Questionnaires montrent opinion assez positive.

Qu'avez-vous le plus apprécié de « Réseaux »?

Qu'avez-vous le moins aimé de « Réseaux »?

Que changeriez-vous au programme? Manque-t-il quelque chose? Des choses à enlever?

- Aspects à explorer :
  - Dynamique du groupe, mixité
  - Activités
  - Stages et exploration milieu
  - Soutien, rôle coordonnatrice
  - Heures et progression
  - Durée

Il y a eu aussi une très bonne participation et peu d'absences? Pourquoi pensez-vous que cela a été aussi bon?

Y a-t-il des bouts où cela a été plus difficile de venir? Qu'est-ce qui vous a encouragé à continuer?

**Retombées**

Qu'est-ce que « Réseaux » vous a apporté?

Est-ce qu'on aurait pu faire plus pour vous?

Comment envisagez-vous les suites à « Réseaux »?

Avez-vous prévu des projets? Avez-vous des inquiétudes?

Quel type de suivi ou soutien souhaiteriez-vous après « Réseaux »?

**Questionnaire de satisfaction présenté aux participants**

## **Que pensez-vous de « Réseaux »?**

Il est important pour nous de connaître votre opinion concernant le programme « Réseaux ». Vos commentaires pourront nous aider à améliorer le programme.

**Cochez simplement la case qui correspond le mieux à votre point de vue.**

Vous pouvez également utiliser les espaces prévus ou le verso du questionnaire pour ajouter des commentaires ou suggestions.

Merci pour votre collaboration.

**1. Que pensez-vous des modalités de « Réseaux »?**

|   | <b>Excellent</b>         | <b>Bon</b>               | <b>Passable</b>          | <b>Faible</b>            |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a) L'endroit où a lieu la formation       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Le local principal utilisé             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) L'équipement et le matériel disponible | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) L'horaire des cours                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) La progression des heures demandées    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f) La durée du programme (36 semaines)    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**2. Avez-vous des commentaires ou suggestions concernant les modalités de « Réseaux »?**

---

---

**3. Que pensez-vous de la dynamique de « Réseaux »?**

|   | <b>Excellent</b>         | <b>Bon</b>               | <b>Passable</b>          | <b>Faible</b>            |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a) Le nombre de personnes dans le groupe            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Le climat du groupe                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Les échanges entre les participants              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Le respect des besoins des participants          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) Le respect du rythme des participants            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f) La stimulation ou motivation créée par le groupe | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| g) La disponibilité des personnes ressources        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| h) Le soutien reçu                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| i) Le degré d'effort ou d'implication exigé         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| j) L'utilisation de vos forces et qualités          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**4. Avez-vous des commentaires ou suggestions concernant la dynamique de « Réseaux »?**

---

---

**5. Que pensez-vous des activités de « Réseaux »?**

|  | <b>Excellent</b>         | <b>Bon</b>               | <b>Passable</b>          | <b>Faible</b>            |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a) Le déroulement général des activités          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Les ateliers proposés                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Les visites et sorties proposées              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Les invités et conférenciers reçus            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) Les projets de groupe réalisés                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f) Les activités de transfert dans la communauté | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| g) Les projets personnels retenus                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**6. Avez-vous des commentaires ou suggestions concernant les activités de « Réseaux »?**

---

---

**7. Que pensez-vous des résultats de « Réseaux »?**

|   | <b>Beaucoup</b>          | <b>Assez</b>             | <b>Un peu</b>            | <b>Pas du tout</b>       |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b><u>Ma participation à « Réseaux »</u></b>  |                          |                          |                          |                          |
| a) m'a redonné le goût d'agir, de me prendre en main, de faire quelque chose                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) m'a permis de retrouver ou de développer un rythme de vie (me lever plus tôt, arriver à l'heure, etc.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) m'a permis de développer mon sens des responsabilités  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) m'a permis de développer des méthodes de travail   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**8. Êtes-vous en contact en dehors des heures de formation avec des personnes que vous avez connues dans le cadre de « Réseaux »?**

- Souvent (Plusieurs fois par mois donc à chaque semaine ou presque)
- Assez souvent (Environ une fois par mois)
- À l'occasion (Moins d'une fois par mois)
- Jamais

**9. Êtes-vous fier/fière des réalisations que vous avez faites dans le cadre de « Réseaux »?**

- Très fier/fière
- Assez fier/fière
- Peu fier/fière
- Pas du tout fier/fière

S.v.p. donner un exemple de réalisation dont vous êtes fier/fière :

---

---

---

**10. Que pensez-vous de « Réseaux » dans son ensemble?**

a) Le programme correspond-t-il à vos attentes du début?

**Beaucoup**

**Assez**

**Un peu**

**Pas du tout**

Pourquoi?

---

---

---

b) De façon globale, avez-vous trouvé « Réseaux »

|                | <b>Très</b>              | <b>Assez</b>             | <b>Un peu</b>            | <b>Pas du tout</b>       |
|----------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| • Utile        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Intéressant  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Satisfaisant | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

c) Recommanderiez-vous ce programme à d'autres personnes?

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

Pourquoi?

---

---

---

d) Avez-vous d'autres commentaires ou suggestions concernant le programme « Réseaux » et ce qu'il vous a apporté?

---

---

---

---

---

**MERCI DE PARTAGER VOTRE POINT DE VUE!**



## **Annexe B : Résultats détaillés du questionnaire de satisfaction**

## Résultats détaillés de l'opinion des participants au questionnaire de satisfaction (n=51)

| Aspects du programme évalués  | Proportion (%) de participants   |   |  |
|---|--|---|--|
|   | <u>Excellent</u>   | <u>Bon</u>  | <u>Passable ou Faible*</u>                         |
| <b>Q1. Modalités de « RÉSEAUX »</b>   |  |   |  |
| • endroit   | 70,7   | 29,3  | 0  |
| • local   | 65,9   | 34,1  | 0  |
| • matériel  | 58,5   | 39,1  | 2,4  |
| • horaire   | 41,5   | 46,3  | 12,2   |
| • progression heures  | 17,1   | 68,3  | 14,6   |
| • durée   | 48,8   | 31,7  | 19,5   |
| <b>Q3. Dynamique de « RÉSEAUX »</b>   |  |   |  |
| • nombre de personnes dans groupe   | 65,9   | 31,7  | 2,4  |
| • climat  | 43,9   | 43,9  | 12,2   |
| • échanges  | 34,1   | 58,6  | 7,3  |
| • respect besoins participants  | 36,6   | 56,1  | 7,3  |
| • respect rythme  | 34,1   | 56,1  | 9,8  |
| • stimulation par groupe  | 51,2   | 39,1  | 9,7  |
| • disponibilité pers. ressources  | 61,0   | 36,6  | 2,4  |
| • soutien   | 65,9   | 34,1  | 0  |
| • effort exigé  | 31,7   | 63,4  | 4,9  |
| • utilisation forces et qualités  | 61,0   | 31,7  | 7,3  |
| <b>Q5. Activités de « RÉSEAUX »</b>   |  |   |  |
| • déroulement général   | 48,8   | 51,2  | 0  |
| • ateliers  | 46,3   | 51,3  | 2,4  |
| • visites et sorties  | 58,5   | 36,6  | 4,9  |
| • invités   | 41,5   | 26,8  | 31,7   |
| • projets de groupe   | 51,2   | 43,9  | 4,9  |
| • activités transfert   | 31,7   | 56,1  | 12,2   |
| • projets personnels  | 43,9   | 43,9  | 12,2   |
| <b>Q7. Perception des résultats de « RÉSEAUX »</b>                                  |  |   |  |
|   | <u>Beaucoup</u>  | <u>Assez</u>  | <u>Un peu</u>                                      |
| • redonné goût agir   | 56,1   | 36,6  | 7,3  |
| • retrouver rythme vie  | 43,9   | 48,8  | 7,3  |
| • développer responsabilités  | 43,9   | 46,3  | 9,8  |
| • méthodes de travail   | 43,9   | 41,5  | 14,6   |
|   |  | 100   |  |
| <b>Q8. Contact avec d'autres participants à l'extérieur des heures de formation</b> | <u>Souvent</u><br>(Plusieurs fois par mois donc à chaque semaine ou presque) | <u>Assez souvent</u><br>(Environ une fois par mois) | <u>À l'occasion</u><br>(Moins d'une fois par mois) |
|   | 34,1   | 39,1  | 26,8   |

| Aspects du programme évalués                                  | Proportion (%) de participants |                           |                        |
|---|--------------------------------|---------------------------|------------------------|
|   | <u>Beaucoup</u>                | <u>Assez</u>              | <u>Peu/Pas du tout</u> |
| Q9. Fierté de leurs réalisations dans le cadre de « RÉSEAUX » | 63,4                           | 34,2                      | 2,4                    |
| Q10. Appréciation générale du programme                       |                                |                           |                        |
|   | <u>Très</u>                    | <u>Assez</u>              | <u>Peu/Pas du tout</u> |
| • répond à attentes   | 29,3                           | 48,8                      | 21,9                   |
| • utile   | 48,8                           | 43,9                      | 7,3                    |
| • intéressant   | 53,7                           | 41,4                      | 4,9                    |
| • satisfaisant  | 43,9                           | 46,3                      | 9,8                    |
|   | <u>Oui</u>                     | <u>Non/Je ne sais pas</u> |                        |
| • recommanderait le programme                                 | 87,8                           | 12,2                      |                        |

\*Notes : Les cellules grisées font ressortir les aspects du programme qui ont été jugés moins satisfaisants par les participants. Les catégories démontrant une évaluation négative du programme ont été regroupées (ex : passable et faible) étant donné la très faible proportion de répondants se retrouvant dans ces deux catégories, particulièrement dans la catégorie la plus négative qui n'est presque jamais retenues par les participants.

Source : Questionnaire de satisfaction complété au mois de mai par les participants dans les 4 lieux de formation (n=34).