

# Recherche-action composante « accueil » dans une perspective de partenariat avec le milieu



2008 - 2009

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

## SARCA

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



# Recherche-action composante « accueil » dans une perspective de partenariat avec le milieu



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

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

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

**Coordination**

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

**Responsable de la production**

Élisabeth Mainka

**Personnes répondantes**

Claude Gaudreault, directrice de centre  
Centre de formation générale des adultes De La Jonquière (jusqu'au 30 juin 2005)

Aline Laforge, directrice de centre  
Centre de formation générale des adultes De La Jonquière (depuis le 30 juin 2005)

**Rédaction**

François Bernard

Rémi Audet  
Commission scolaire De La Jonquière

**Mise en page**

Christiane Giroux

© Gouvernement du Québec  
Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, 2009  
ISBN 978-2-550-54916-1 (PDF)  
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2009

## Table des matières

Présentation.....	1
Partie I.....	3
Sujet de la recherche-action .....	3
Description de l'intervention projetée.....	5
Partie II.....	7
Contexte.....	7
2.1 Description sommaire et rappel de la problématique de base.....	9
2.1.1 Objectif visé de la recherche-action.....	9
2.1.2 Rappel des particularités sociales et géographiques .....	10
2.2 État actuel des connaissances ou des réalisations .....	11
2.2.1 Service régional d'accueil et référence à Jonquièrre .....	11
2.2.2 Description sommaire des services d'accueil .....	12
2.2.3 Qu'est-ce qu'un partenariat? .....	13
2.2.4 Les « 4 C » du partenariat .....	15
Partie III .....	17
Planification de la recherche-action .....	17
3.1 Planification initiale de la recherche-action.....	19
3.2 Étapes de la recherche-action .....	19
3.3 Compétences des chercheurs .....	23
3.3.1 Activités du projet et calendrier original .....	24
Partie IV .....	27
Déroulement de la recherche-action.....	27
4.1 Étapes de réalisation de la recherche-action.....	29
4.1.1 Réflexions et stratégies de recherche en début de réalisation .....	29
4.2 Étape de réalisation 1 .....	32
4.2.1 Objectifs et stratégies .....	33
4.2.2 Outils mis au point .....	33
4.3 Étape de réalisation 2 .....	37
4.4 Étape de réalisation 3 .....	41
4.5 Étape de réalisation 4 .....	42
Partie V .....	45
Résultats de la recherche-action .....	45
5.1 Résultats de l'étape 1 .....	47
5.1.1 Gestion de la demande dans les organisations.....	48

5.1.2	Démarche structurée dans les petites organisations .....	49
5.1.3	Outils d'intervention à l'accueil .....	50
5.1.4	Missions élargies .....	51
5.1.5	Hétérogénéité des compétences professionnelles .....	51
5.1.6	Concentration de l'information .....	53
5.1.7	Ressources humaines et financières insuffisantes .....	53
5.1.8	Clientèles particulières (les personnes handicapées, les immigrants, les personnes analphabètes, etc.) .....	54
5.1.9	Captivité de la clientèle .....	54
5.1.10	Facteurs de réalité en formation .....	55
5.1.11	Traitement de l'information scolaire et professionnelle par les clients .....	55
5.1.12	Procédure d'intervention .....	57
5.1.13	Références et connaissances du milieu .....	58
5.1.14	Référence inadéquate des clients contre leurs besoins de formation .....	58
5.1.15	Mécanismes et suivi .....	59
5.1.16	Accessibilité dans les grandes organisations .....	60
5.1.17	Porte d'entrée en formation .....	61
5.1.18	Emplacement physique .....	63
5.1.19	Aménagement physique .....	63
5.1.20	Comité consultatif et concertation .....	64
5.2	Résultats de l'étape 2 .....	66
5.2.1	Gestion de la demande .....	66
5.2.2	Gestion de l'offre .....	67
5.2.3	Démarche structurée dans les petites organisations .....	68
5.2.4	Mécanismes et suivi .....	69
5.2.5	Traitement de l'information scolaire et professionnelle par les clients .....	70
5.2.6	Facteurs de réalités en formation .....	72
5.2.7	Accueil dans les grandes organisations .....	72
5.2.8	Porte d'entrée en formation .....	75
5.2.9	Structure organisationnelle .....	76
5.2.10	Procédure d'intervention .....	77
5.2.11	Outils d'intervention .....	79
5.2.12	Compétences et attitudes professionnelles des intervenants à l'accueil .....	80
5.2.13	Clientèles particulières (les personnes handicapées, les immigrants, les personnes analphabètes, etc.) .....	82
5.2.14	Emplacement physique .....	83
5.2.15	Aménagement physique .....	84
5.2.16	Accueil en partenariat .....	84
5.2.17	Motivations des participants aux groupes de discussion .....	85
5.3	Résultats de l'étape 3 .....	86
5.4	Résultats de l'étape 4 .....	88
5.5	État de la situation au 2 décembre 2005 .....	90

Partie VI .....	93
Recommandations .....	93
Quelques recommandations .....	95
Partie VII .....	97
Considérations éthiques .....	97
Contexte de la recherche .....	99
Partie VIII .....	101
Résumé.....	101
ANNEXES.....	107
Annexe 1 Canevas de prise de rendez-vous téléphonique.....	109
Annexe 2 Liste des partenaires ciblés pour la recherche-action.....	111
Annexe 3 Grille de planification de la recherche-action Synopsis des activités et échéancier .....	113
Annexe 4 Grille de planification de la recherche-action .....	115
Annexe 5 Protocole de protection des individus .....	117
Annexe 6 Présentation.....	119
Annexe 7 Canevas d'entrevue Rencontres des partenaires.....	123
Annexe 8 Canevas d'entrevue Groupes de discussion .....	133
Annexe 9 Diaporama	





## Présentation

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

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

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

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

Bonne lecture à tous.

Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport  
Direction de l'éducation des adultes et de l'action communautaire

## Partie I



## Sujet de la recherche-action



**D**ans la perspective de l'implantation prochaine des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement, la Commission scolaire De La Jonquière souhaitait réaliser la présente recherche sur la composante « Accueil ».

### Description de l'intervention projetée

Depuis près de deux ans déjà, les acteurs des Services de l'éducation des adultes (FG – FP – SAE) de la Commission scolaire De La Jonquière, cherchent à unir leurs efforts afin d'adapter l'offre de services à l'esprit de la « Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue » dans une perspective de formation continue. En effet, nos réflexions et nos travaux nous ont amenés à nous inscrire dans un projet commun d'offre de services élargis, dans le but de mieux comprendre les besoins des adultes et, ainsi, de mieux y répondre. L'offre du gouvernement de participer à un projet de recherche-action arrivait donc juste à point.

Une analyse exhaustive de l'organisation du travail, par rapport aux différents services d'accueil et référence et des services complémentaires aux élèves jeunes et adultes, a amené l'équipe des gestionnaires à se repositionner afin d'améliorer la qualité des services dans un contexte de renouveau, et de se regrouper afin de maximiser l'utilisation des ressources disponibles.

Depuis quelques années, la Commission scolaire De La Jonquière s'est inscrite au palmarès des organisations novatrices en osant prendre rigoureusement le virage actuel en éducation, et ce, aux plans administratif et pédagogique. De plus, les déménagements et réaménagements des espaces réservés à l'éducation des adultes au cours des dernières années rejoignent nécessairement les objectifs de la « Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue », car ils favoriseraient le passage d'une gestion de l'offre à celle de la demande.





## Partie II



## Contexte



## 2.1 Description sommaire et rappel de la problématique de base

Pour répondre à la forte croissance des demandes auprès des services d'accueil et référence dans la région, il faudrait développer rapidement un service d'accueil répondant davantage aux besoins de la population du territoire de la Commission scolaire De La Jonquière, dans le cadre de la recherche-action. Cependant, il y aurait, selon de nombreux intervenants dont les avis ne sont pas confirmés scientifiquement, plusieurs caractéristiques problématiques par rapport à la composante « **Accueil** » dans divers organismes :

- les services d'accueil sont offerts dans plusieurs établissements de la commission scolaire et organismes du milieu (absence marquée d'un guichet unique);
- le partenariat, dans le cadre d'un service d'accueil entre la commission scolaire et les organismes du milieu, est presque inexistant (fonctionnement en silo);
- la procédure d'accueil et les renseignements donnés sont différents d'un établissement et d'un organisme à l'autre, et sont en fonction des services offerts dans chaque organisme (clientèle captive en raison du taux de chômage élevé);
- les compétences des intervenants à l'accueil sont très variées (secrétaire, technicien, conseiller pédagogique, conseiller d'orientation, etc.);
- la promotion des services d'accueil et de référence est noyée dans l'offre de formation (publicité en fonction des places à combler);
- l'absence d'outils mesurant l'impact du premier accueil est notable;
- un plan d'action clair et défini, connu de tous les intervenants pour l'ensemble des clients référés, est **inexistant**.

### 2.1.1 Objectif visé de la recherche-action

Explorer la possibilité que la composante « Accueil » dans un Service d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement (SARCA) soit viable à l'intérieur d'un PARTENARIAT avec les différents acteurs du milieu, en fonction de la « Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue ».

Cet objectif général peut se formuler par la question de recherche globale suivante. La composante « Accueil » dans un « SARCA » est-elle viable et efficace à l'intérieur d'un PARTENARIAT avec les différents acteurs du milieu, en fonction de la « Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue »?

Cet objectif général, avec sa question correspondante, nécessite plusieurs étapes. Nous avons planifié les quatre premières pour la présente recherche-action devant se terminer pour février 2005. Ces quatre étapes reposent, chacune, sur une question particulière; ces questions sont

formulées au début de l'explicitation du déroulement des étapes (partie IV du rapport). Différemment de la question globale, les éléments de réponse à ces quatre questions ne sont pas d'ordre causal (paradigme positiviste en recherche), mais bien de nature interprétative (paradigme interprétatif en recherche), car ces éléments de réponse sont basés sur des données qualitatives, plus ou moins exhaustives. Et, comme nous le verrons plus loin, les données qualitatives ressorties dans la recherche-action sont très intéressantes et révélatrices, mais surtout très mobilisatrices et prometteuses pour l'atteinte éventuelle de notre objectif général dans les mois et années à venir.

### 2.1.2 Rappel des particularités sociales et géographiques

À l'instar des autres pays industrialisés, le Québec traverse une importante restructuration de son économie qu'imposent les nouvelles règles régissant le commerce international. Le Saguenay–Lac-Saint-Jean, avec une économie très ouverte, est évidemment aussi touché par ces changements. Ces règles conduisent à une intégration économique croissante entre les pays par l'élargissement des échanges internationaux et forcent à un redéploiement de l'activité économique, avec des perspectives prometteuses dans certains secteurs et des reculs dans d'autres.

Cela résulte, notamment, du fait que les entreprises et les industries, face à l'impératif de la compétitivité, sont entrées dans une phase d'adaptation et de rationalisation majeure, à la recherche d'un maximum de flexibilité qui est cependant souvent réducteur de main-d'œuvre, notamment non qualifiée.

La rapidité de l'évolution de la technologie et les nombreux changements industriels ont une incidence sur les types de métiers et professions qui exigent une scolarité élevée. Dans ce contexte, le nombre de sans-emploi et le taux de chômage continuent de croître (13,6 %), on assiste à une augmentation des exigences quant aux qualifications professionnelles de la main-d'œuvre du Saguenay–Lac-Saint-Jean et au besoin croissant des personnes en emploi et sans emploi d'actualiser leurs compétences si elles veulent intégrer ou réintégrer le marché du travail.

#### **Retombées escomptées de la recherche-action à l'échelle locale et provinciale**

- Mobiliser les différents organismes du milieu.
- Connaître les besoins des clientèles (diversifiées).
- Mettre au point des services et des modes d'intervention novateurs.
- Donner un cadre de référence pour le développement provincial de la composante « Accueil », à partir d'une expérience régionale.

- Sensibiliser les acteurs sur les objectifs du MEQ<sup>1</sup> (SARCA).
- Explorer le bien-fondé d'un partenariat.
- Vérifier si la recherche-action aide la personne dans l'expression de son besoin ou dans sa demande.

## 2.2 État actuel des connaissances ou des réalisations

### 2.2.1 Service régional d'accueil et référence à Jonquière

#### Historique

En 1985, un service régional d'accueil et référence voit le jour sur l'ensemble du territoire de la grande région du Saguenay–Lac-Saint-Jean. Ce service est le résultat d'un partenariat d'organismes dans les domaines de l'éducation, de l'employabilité et de l'action communautaire. Ce regroupement comprend les organisations suivantes :

- le Centre travail Québec (CTQ);
- le Centre d'emploi du Canada (CEC);
- la Commission de formation professionnelle (CFP);
- les organismes volontaires d'éducation populaire (OVEP);
- les organismes féminins;
- les cégeps;
- l'Université du Québec à Chicoutimi (UQAC);
- la Commission scolaire régionale Lapointe.

Le service régional d'accueil et référence possède six points de services dans la région 02, dont un sur le territoire de Jonquière et des environs. La Commission scolaire régionale Lapointe héberge le service d'accueil et référence de Jonquière dans les locaux du Centre de formation générale des adultes De La Jonquière.

De 1985 à 1989, le service d'accueil et référence est utilisé surtout comme ressource interne pour offrir des services d'information scolaire et professionnelle ainsi que d'orientation à la clientèle du Centre de formation générale des adultes De La Jonquière. Les clients n'arrivent pas à bien différencier l'accueil et référence de la commission scolaire, avec celle du service régional d'accueil et référence. En parallèle, les partenaires réfèrent moins de clients.

---

<sup>1</sup> L'appellation MEQ (en non MELS) est utilisée dans ce rapport étant donné que la recherche action a débuté avant le 18 février 2005.

En 1989, des compressions budgétaires importantes, ajoutées à un manque de cohésion des intervenants, font en sorte que le service local d'accueil bat de l'aile.

De 1990 à 1996, le SAR connaît une période intéressante. Une restructuration des services avec de nouveaux employés et une nouvelle localisation regroupant plusieurs organismes d'employabilité et d'éducation populaire favorisent l'augmentation des références d'année en année.

En 1996, près de 2 700 clients obtiennent des services du SAR de Jonquière. Toutefois, cette situation n'empêchera pas la fin des activités en 1997. La création de nouveaux organismes touchant la jeune clientèle et l'essoufflement des organismes impliqués, obligeront les administrateurs du SAR à transférer le mandat d'accueil et référence à la Société québécoise de développement de la main-d'œuvre (SQDM), mettant fin, du même coup, à un partenariat de douze ans.

### 2.2.2 Description sommaire des services d'accueil

#### Rappel

Ces services de première et deuxième ligne tendaient à être une démarche générale d'accompagnement à la prise de décision d'une personne adulte en vue de son maintien dans le marché du travail ou de son intégration à celui-ci, ou encore en vue d'un retour aux études.

#### Services offerts

- L'identification et la clarification des besoins des clients, reliés aux demandes de l'emploi et de la formation.
- L'information en matière de maintien et de recherche d'emploi, reliée à des objets tels que : les emplois en demande, le recyclage, les programmes et mesures de main-d'œuvre, les techniques de recherche d'emploi, etc.
- L'information en matière de formation scolaire telle que : les programmes et les établissements de formation, les caractéristiques du marché du travail, les services spécialisés, etc.
- L'information connexe et complémentaire, s'il y a lieu.
- L'orientation professionnelle afin de cibler un objectif de carrière clair et réaliste.
- L'élaboration d'un projet de formation.
- La référence aux ressources adaptées, c'est-à-dire les plus aptes à aider la personne à faire un choix professionnel précis ou à lui permettre de reconnaître et de combler, s'il y a lieu, l'écart entre ses caractéristiques et celles de l'emploi recherché.

### 2.2.3 Qu'est-ce qu'un partenariat?

#### Définitions

« Une relation qui repose sur des objectifs communs ou compatibles et une distribution reconnue de rôles et de responsabilités spécifiques entre des participants officiels ou officieux, contractuels ou volontaires, et entre deux parties ou plus. Ce lien se traduit par un investissement coopératif des ressources (temps, financement, matériel), donc une disposition conjointe à prendre des risques, à partager l'autorité et les avantages pour tous les participants » (Kernaghan et coll., 2001, p. 202).

« Une démarche par laquelle une organisation (ses gestionnaires et son personnel) s'associe avec au moins une autre organisation (ses gestionnaires et son personnel) dans le cadre d'une relation sur mesure et évolutive et qui s'entendent pour poursuivre un but commun en mettant en commun ou en échangeant des ressources, afin d'obtenir des résultats mutuellement avantageux, dans le respect de leur mission, mandats et objectifs respectifs, tout en demeurant souveraine en dehors du partenariat » (Boisclair, M., ENAP, 2004).

En nous basant sur ces définitions de même que sur les écrits des auteurs cités, nous reprenons, en style télégraphique, les principaux points à retenir pour mener à bien une intervention axée principalement sur le partenariat.

Le partenariat :

- est un besoin exprimé et partagé;
- favorise le choix de rester ou de se retirer;
- s'établit dans un rapport misant sur des valeurs d'ouverture, de respect et d'égalité;
- se fait avec un partenaire choisi, imposé ou incontournable;
- n'est pas seulement un rassemblement de gens qui veulent accomplir des choses.

#### Quelques principes fondamentaux pour un partenariat réussi

- Que l'ensemble des partenaires adhère à la raison d'être de ce partenariat (objectifs, besoins des clientèles, etc.).
- Développer un vocabulaire commun.
- Promouvoir une culture et des valeurs partenariales.
- Mettre en place des pratiques partenariales efficaces et efficientes.

### **Principales caractéristiques du partenariat**

- Il est volontaire.
- Il implique un partage des responsabilités, des risques, des gains et des pertes.
- Chacun y conserve sa propre identité, dans le respect de sa mission, de son mandat et de ses objectifs.
- Son action s'appuie sur un projet commun.
- Il est limité dans le temps.

### **Avantages du partenariat**

- Il permet de trouver des solutions créatives.
- Il constitue un outil de transformation sociale.
- Il favorise l'amélioration des communications.
- Il fait souvent appel à des gens et à des organisations qui, autrement, ne collaboreraient pas.
- Il peut être un moyen de développer et d'appuyer un changement organisationnel.

### **Inconvénients du partenariat**

- Le partenariat peut occasionner un choc des cultures et des valeurs.
- Il peut alourdir le processus de résolution de problème et de prise de décision.
- Les principaux acteurs concernés peuvent avoir des niveaux d'autorité différents, les organisations peuvent avoir des processus d'approbation très différents.
- Il peut arriver que les technologies des partenaires ne soient pas compatibles.
- Un management et des modes de gestion différents.

### **Ce n'est pas du partenariat :**

- si l'un des partenaires a un « agenda » caché ou une motivation secrète;
- s'il y a entente en apparence alors que, dans les faits, les intentions sont différentes;
- s'il s'agit d'un geste symbolique ou si le partenariat en est un que de noms;
- si une personne détient seule tout le pouvoir ou si elle mène tout le processus;
- s'il n'y a pas de véritable partage des risques, des responsabilités, des avantages, des gains et des pertes et de l'obligation de rendre des comptes (imputabilité);
- s'il y a absence de confiance (méfiance) entre les partenaires potentiels.

## 2.2.4 Les « 4 C » du partenariat

### Compatibilité

- ◆ Valeurs
- ◆ Mission
- ◆ Objectifs, stratégies
- ◆ Politique
- ◆ Culture, affinité
- ◆ Engagement des acteurs-clés
- ◆ Style de gestion

### Complémentarité

- ◆ Points forts et points faibles
- ◆ Expertise
- ◆ Situation géographique
- ◆ Besoins mutuels

### Capacités

- ◆ Techniques
- ◆ Ressources humaines
- ◆ Ressources financières
- ◆ Ressources matérielles
- ◆ Taille relative
- ◆ Temps et énergie disponibles

### Complicité

- ◆ Intérêts et intentions (confiance)
- ◆ Crédibilité des acteurs-clés du partenariat
- ◆ Marge de manœuvre des acteurs-clés





## Partie III



## Planification de la recherche-action



### 3.1 Planification initiale de la recherche-action

Notre recherche-action devait comporter quatre étapes qui ont pour but de réaliser une démarche consultative auprès des partenaires et des adultes sur le territoire de la Commission scolaire De La Jonquière.

### 3.2 Étapes de la recherche-action

1. Rencontres avec des partenaires potentiels
2. Rencontres avec des clientèles cibles
3. Mise en place d'une table de concertation (comité consultatif) regroupant les partenaires intéressés par la recherche-action
4. Mise en place d'activités d'accueil

#### 1. Rencontres avec des partenaires potentiels

La première étape vise surtout à connaître les processus d'accueil existant dans les différentes organisations et à permettre à celles-ci de s'exprimer sur la faisabilité de réaliser un accueil en partenariat, dans un éventuel SARCA. De plus, la commission scolaire souhaite, par ces rencontres, vérifier les perceptions et les idées de ces partenaires potentiels ainsi que leur engagement dans un processus d'accueil dans un futur SARCA et en tenir compte. Finalement, elles permettraient de dégager une lecture commune des besoins et des réalités des différentes clientèles et, ainsi, de les associer au renouvellement des services d'accueil et référence de notre commission scolaire.

#### Objectifs

- Rendre compte et débattre des objectifs et des principes sous-jacents à la recherche-action.
- Procéder à une collecte d'information sur la composante « Accueil ».
- Mobiliser les partenaires à l'intérieur de la composante « Accueil ».
- Favoriser des réflexions et des débats à propos du projet de recherche-action.

#### Activités mises en œuvre

- Élaboration d'un document de présentation et d'un questionnaire sur la recherche-action.
- Contact par téléphone des différents partenaires ciblés pour cette recherche-action.

- Rencontres des partenaires de façon individuelle dans le but de réaliser la collecte d'information sur la composante « Accueil » :
  - rencontres avec le personnel-cadre (un par organisme);
  - rencontres avec des intervenants (un par organisme);
  - rencontres avec le personnel de soutien assigné à l'accueil des clients (un par organisme).
- Réalisation de la synthèse de la collecte d'information obtenue des partenaires.

**Note :** La durée des rencontres est d'une heure par catégorie d'emploi, pour un total de trois heures par organisme.

## 2. Rencontres avec des clientèles cibles

La deuxième étape a pour but de recueillir les besoins des adultes du territoire de la commission scolaire, par la création de neuf groupes de discussion avec différents types de clientèle. Nous estimons que ces données seraient fort utiles pour sensibiliser, aux besoins de leurs clients, les partenaires potentiels et permettraient une avancée importante dans la création d'une table de concertation avec les organismes de notre milieu. Nous croyons que les partenaires ne resteraient pas insensibles aux besoins exprimés par leurs clients et qu'ils voudraient s'engager dans l'élaboration d'un accueil en partenariat.

### Objectifs

- Favoriser des réflexions et des débats à propos de la composante « Accueil ».
- Recueillir les expériences passées des individus.
- Recueillir les besoins et suggestions exprimés.

### Activités de mise en œuvre

- Élaboration d'un bref document de présentation de la composante « Accueil ».
- Élaboration d'un questionnaire.
- Création de neuf groupes de discussion en collaboration avec les partenaires.
- Réalisation de rencontres avec les groupes de discussion suivants\* :
  - type « étude (formation générale) » : étudié dans un centre de formation générale des adultes;
  - type « étude (formation professionnelle) » : étudié dans un centre de formation professionnelle;
  - type « chômeur » : ne travaille pas depuis six mois et est prestataire de l'assurance-emploi;
  - type « assisté social » : ne travaille pas depuis un an et est prestataire de la sécurité du revenu;

- type « sans chèque » : sans prestation d'assurance-emploi et de la sécurité du revenu;
  - type « sourd et malentendant » : étudie ou travaille;
  - type « handicapé » : étudie ou travaille;
  - type « immigrant » : étudie ou travaille au Canada depuis trois ans au minimum;
  - type « travailleur » : travaille depuis trois ans au minimum.
- Rédaction d'un rapport synthèse pour chaque groupe de discussion.

**\*Note :** Pour chacun des types :

- sexe (répartition proportionnelle);
- âge 16 – 29 ans (4 participants);
- âge 30 – 45 ans (4 participants);
- âge 46 – 60 ans (4 participants);
- lieu de résidence (répartition proportionnelle entre les milieux rural et urbain);
- au total, 108 personnes participantes aux groupes de discussion dont 12 individus par groupe. Les rencontres prévues pour les groupes de discussion sont d'une durée de trois heures.

### 3. Mise en place d'une table de concertation (comité consultatif) regroupant les partenaires intéressés par la recherche-action

Le but de la troisième étape est de créer rapidement une synergie entre les partenaires du milieu, afin de maintenir l'intérêt par rapport à notre recherche-action et de les sensibiliser rapidement aux données recueillies lors des deux premières étapes. Cette étape permettrait des échanges entre les participants durant la recherche et démontrerait, hors de tout doute, la volonté de la Commission scolaire De La Jonquière de bâtir, dans un éventuel SARCA, l'accueil en collaboration avec les organismes du milieu.

#### Objectifs

- Préciser les attentes et les réserves de chaque partie.
- Expliquer les modes de fonctionnement, les capacités et les limites de chaque structure.
- Définir les objectifs et les moyens de collaboration.
- Établir les procédures permettant leur mise en œuvre.
- Définir et mettre au point une structure d'accueil ainsi qu'un tronc commun d'information.
- Mettre en place des lieux d'échanges.
- S'impliquer et soutenir la démarche « Accueil » telle que l'ont définie les membres de la table de concertation.

- Faciliter la mise en place de moyens d'intervention adaptés.
- Soutenir le personnel à travers les difficultés qui peuvent être éprouvées pendant les activités d'accueil dans la recherche-action.

### Activités mises en œuvre

- Contact avec chacun des partenaires.
- Concrétisation de huit rencontres de travail :
  - la première servant à présenter les résultats des groupes de discussion et à échanger à ce sujet;
  - les six autres, à l'élaboration d'activités d'accueil;
  - la dernière, à la présentation du rapport final d'évaluation de la recherche-action sur la composante « Accueil ».
- Élaboration d'un compte rendu de chacune des rencontres.
- Présentation du compte rendu de la rencontre précédente à chacune des rencontres et en saisir les ajouts et commentaires.

#### 4. Mise en place d'activités d'accueil

Cette dernière étape est un moyen d'explorer la faisabilité d'une démarche d'accueil en partenariat et de permettre, aux membres du comité consultatif, d'harmoniser leurs pratiques. Les activités d'accueil serviraient aussi de plate-forme expérimentale pour explorer si le processus d'accueil est réaliste et facilitant pour les clients, en fonction de leurs besoins, et pour apporter les corrections nécessaires tout au long de l'expérimentation. Enfin, cette étape permettrait de consolider les liens entre les gestionnaires et les intervenants.

### Objectifs

- Expérimenter un processus d'accueil défini par les partenaires.
- Faire des activités novatrices.
- Sensibiliser les clients à la démarche de la reconnaissance des acquis.
- Explorer si la démarche « Accueil » répond aux besoins des clients.
- Explorer les compétences professionnelles nécessaires aux intervenants à l'« Accueil ».
- Confirmer si la composante « Accueil », dans une perspective de partenariat, peut être viable sur le territoire de la Commission scolaire De La Jonquière.

### Activités mises en œuvre

- Élaboration d'une fiche statistique sur les références et les actions à faire.
- Élaboration d'un questionnaire pour valider si les variables ont changé depuis les groupes de discussion (nombre et caractéristiques sociodémographiques des adultes).
- Élaboration d'un prospectus et une présentation PowerPoint sur la démarche de la reconnaissance des acquis.
- Réalisation d'une démarche d'accueil avec les neuf groupes ciblés dans la recherche-action sur deux mois :
  - échantillons : six individus par groupe qui n'ont pas participé aux groupes de discussion (54 personnes au total);
  - fréquence : deux rencontres par individu à intervalle d'un mois.
- Collecte d'information au moyen d'un questionnaire rempli, de façon anonyme, par les participants du groupe-témoin après chaque démarche d'accueil.
- Compilation des résultats à partir des données du questionnaire :
  - première collecte de données après quatre semaines et 54 individus rencontrés;
  - rapport d'étape à la table des partenaires et correctifs pour la seconde étape;
  - deuxième collecte de données après quatre semaines et 54 individus rencontrés;
  - rapport de la deuxième étape à la table des partenaires et correctifs.
- Réalisation d'une relance auprès des 54 participants du groupe-témoin afin de recueillir de l'information sur leurs actions accomplies.
- Production du rapport final d'évaluation.
- Expédition du rapport final d'évaluation au ministère de l'Éducation du Québec.

### 3.3 Compétences des chercheurs

#### Équipe de recherche

Deux conseillers pédagogiques (dont un chargé de projet).

#### Expérience

Responsables du développement et de l'expérimentation de plusieurs projets tels que :

- la reconnaissance des acquis extrascolaires et d'instruments d'évaluation selon le nouveau modèle;
- alternance travail-études (participation à la table régionale et provinciale dans un cadre de partenariat);
- reconnaissance des compétences de vie;

- compétences de base pour des clientèles particulières (travailleurs handicapés, personnes sourdes et malentendantes, personnes de 45 ans, ou plus, en emploi);
- démarches de diagnostics des besoins (recherche de problématiques et solutions);
- services de planification et de gestion de carrière (personnes accidentées, reclassement d'employés en entreprise);
- travail de recherche sur les compétences relationnelles demandées par les employeurs;
- coordination et encadrement de groupes de discussion en collaboration avec le CRÉPAS (Conseil régional de prévention de l'abandon scolaire) dans le cadre d'un projet avec le Fonds-Jeunesse Québec;
- organisation de colloques sur l'éducation et l'insertion professionnelle;
- participation au développement des Carrefours Jeunesse-Emploi;
- partenaire à une table de lutte à la pauvreté (emploi-éducation entrepreneurship);
- responsable du développement, à la fin des années 1980, d'un service régional d'accueil et référence regroupant :
  - la Commission scolaire De La Jonquière;
  - le Cégep de Jonquière;
  - l'Université du Québec à Chicoutimi;
  - la Commission de formation professionnelle (devenue dans les années 1990 « La Société québécoise de développement de la main-d'œuvre »);
  - le Centre Travail-Québec;
  - le Centre d'Emploi du Canada;
  - les organismes féminins.

### 3.3.1 Activités du projet et calendrier original

#### 1. Rencontres avec les partenaires potentiels

Activités	Calendrier
- Élaborer un document de présentation ainsi qu'un questionnaire sur la recherche-action	Mai 2004
- Prendre contact avec les différents partenaires ciblés	Fin mai 2004
- Rencontrer les différents partenaires	Juin 2004
- Réaliser la synthèse de la collecte d'information auprès des partenaires	Fin juin 2004
- Expédier par courrier une synthèse de la collecte d'information	Fin juin 2004

## 2. Rencontres avec des clientèles cibles

Activités	Calendrier
- Élaborer un bref document de présentation de la composante « <b>Accueil</b> » et un questionnaire	Août 2004
- Créer les groupes de discussion avec les partenaires	Fin août 2004
- Rencontrer les groupes de discussion	Septembre 2004
- Faire la synthèse des groupes de discussion	Fin septembre 2004

## 3. Mise en place d'une table de concertation (comité consultatif) regroupant les partenaires intéressés par la recherche-action

Activité	Calendrier
- Mettre en place une table de concertation	De la mi-octobre 2004 à la mi-février 2005

## 4. Mise en place d'activités d'accueil

Activités	Calendrier
- Élaborer un questionnaire	Début novembre 2004
- Faire les démarches d'accueil auprès des neuf groupes ciblés dans la recherche-action	De la mi-novembre 2004 à la mi-février 2005
- Faire remplir le questionnaire par les participants du groupe-témoin	De la mi-novembre 2004 à la mi-février 2005
- Compiler les résultats du questionnaire	
- Première collecte et rapport de la première étape	Du 13 au 17 décembre 2004
- Rapport d'étape à la table des partenaires et correctifs	Du 3 au 14 janvier 2005
- Deuxième collecte et rapport de la deuxième étape	Du 14 au 16 février 2005
- Produire le rapport final d'évaluation	Du 17 au 25 février 2005
- Expédier le rapport final d'évaluation au ministère de l'Éducation du Québec	Fin février 2005





## Partie IV



## Déroulement de la recherche-action



## 4.1 Étapes de réalisation de la recherche-action

### 4.1.1 Réflexions et stratégies de recherche en début de réalisation

Il semble essentiel de faire part de nos réflexions et stratégies ayant permis d'obtenir des rencontres avec des partenaires potentiels du milieu et de quelle façon notre approche a pu permettre de recueillir des entrevues riches de renseignements. Grâce à cette démarche, il a été possible de rassembler des organismes du milieu autour d'une table qui porte maintenant le nom de « comité de travail », et qui assure une certaine continuité à cette recherche-action. De plus, vous pourrez prendre connaissance non seulement des stratégies ayant permis aux chercheurs de rencontrer les différents **acteurs du milieu, mais également du déroulement des actions faites ainsi que des détails de celles-ci.**

**Note :** Mentionnons que, tout au long du présent rapport, les organismes du milieu seront nommés « partenaires potentiels » étant donné le thème de la recherche-action voulant explorer la possibilité d'implanter un service d'accueil dans le cadre des « SARCA », dans une perspective de partenariat avec les organismes du milieu. C'est pourquoi les résultats étant divulgués à la toute fin, il est mentionné « partenaires potentiels » pour l'instant.

Rappelons ici les principaux enjeux de la recherche-action.

- Favoriser une prise en charge collective afin de maximiser les services d'accueil.
- Faire émerger la concertation autour des besoins des adultes et en dégager une lecture commune.
- Sensibiliser les acteurs des milieux de l'éducation et de l'employabilité à l'importance de l'accueil comme étant le premier pas dans une démarche de formation et l'interface entre les services et la population.
- Répertorier les différentes expériences d'accueil pour les utiliser dans l'implantation d'un SARCA en partenariat.
- Mettre à contribution les partenaires dans la recherche-action par le choix des personnes à consulter au cours des rencontres avec les clientèles cibles.
- Définir, en concertation, les missions de chacune des organisations dans le but d'éviter les doubles services.
- Modifier l'approche de la Commission scolaire De La Jonquière par rapport à ses services d'accueil en formation.
- Définir un processus d'accueil résultant d'actions concertées de tous les partenaires.

- Définir les services d'accueil selon les besoins prioritaires des adultes et les moyens de favoriser leur accessibilité.
- Faire valoir l'importance de travailler en concertation pour atteindre l'objectif de la « Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue », qui est d'augmenter le degré de connaissances et de compétences dans la population.
- Maintenir la concertation à court, moyen et long terme.

Rappelons ici les réflexions et principes directeurs de nos stratégies en début de réalisation de la recherche-action.

Dès le début de la recherche, nous avons élaboré des principes directeurs qui nous apparaissent essentiels à la création d'un service d'accueil en partenariat avec les organismes du milieu, pour l'ensemble du territoire de la Commission scolaire De La Jonquière. Ces principes nous ont guidés tout au long de la recherche et nous croyons fermement qu'ils ont permis d'atteindre notre objectif principal, c'est-à-dire asseoir à une même table les gestionnaires d'organismes de l'éducation et de l'employabilité.

- Présentation MEQ, c'est-à-dire se présenter comme chercheurs mandatés par le ministère de l'Éducation du Québec.
- Respect des missions spécifiques de chacune des organisations rencontrées, c'est-à-dire éviter de parler de guichet unique et appuyer sur les mots « porte d'entrée en formation » pour l'accueil dans un éventuel SARCA.
- Carte de l'humilité, c'est-à-dire nous présenter comme des personnes souhaitant découvrir les processus d'accueil mis au point auprès de nos partenaires potentiels et les sensibiliser aux difficultés éprouvées par la Commission scolaire De La Jonquière face à son accueil en formation.
- Confidentialité des données recueillies auprès des partenaires potentiels et des clientèles cibles.
- Positionnement, c'est-à-dire démontrer une volonté certaine de la commission scolaire de réaliser la recherche-action, en collaboration avec les intervenants des milieux de l'employabilité et de l'éducation, ainsi que notre intérêt à connaître les façons de faire à l'accueil de nos futurs partenaires.
- Besoins des adultes, c'est-à-dire effectuer la collecte des besoins des clients pour l'ensemble des partenaires potentiels sur notre territoire et nous en servir comme objet de mobilisation et de discussion à la table de concertation (comité consultatif).
- Relation de confiance, c'est-à-dire bâtir un lien de confiance avec les partenaires potentiels en leur clarifiant les enjeux de la recherche-action et les informer de la volonté de la commission scolaire d'être partenaire, à parts égales, dans la démarche.

Avant même le début des rencontres, nos réflexions nous amenaient à penser que les partenaires potentiels accueilleraient le projet avec une certaine résistance, et ce, en raison de ces quelques constatations.

À la suite d'une rencontre préalable de la commission scolaire avec des organismes du milieu, afin de les sensibiliser à la venue prochaine des « SARCA » et d'un projet de recherche-action, nous avons observé, lors de la première entrevue avec un partenaire, que la perception de ce collaborateur important du milieu était celle qu'un futur « SARCA » à la Commission scolaire De La Jonquière servirait à l'accueil de tous les gens sur le territoire. De plus, étant donné l'historique d'un « guichet unique » ayant déjà existé dans notre milieu il y a plusieurs années et n'ayant pas fait l'unanimité auprès de toutes les organisations de l'époque, il va sans dire que ces organismes semblaient plutôt inquiets de notre visite et du projet en général. De ce fait, les dirigeants et les intervenants des organisations s'inquiétaient de perdre de la clientèle auprès d'une grosse organisation comme la Commission scolaire De La Jonquière.

Ainsi, nous nous sentions déjà comme si nous avions une barrière à franchir avant même d'entrer dans une organisation. Il nous fallait donc négocier avec cette embûche tout au long des rencontres, particulièrement lorsque nous devions rencontrer la personne dirigeante de l'organisme. Heureusement, nous connaissions au moins une personne de chaque organisation, ce qui nous permettait, pensions-nous, d'établir un lien de confiance. Également, l'équipe d'éducation des adultes impliquée dans ce projet a apporté un soutien continu afin de faciliter cette étape de la démarche.

Nous nous sommes concentrés sur la théorie « d'un pas à la fois » étant au départ conscients qu'un guichet unique ne nous permettrait probablement pas d'être crédibles et de travailler de concert avec certaines organisations plutôt méfiantes. C'est ainsi que nous avons convenu, après mûres réflexions, que nous devions adopter la stratégie suivante lors de nos appels téléphoniques pour rejoindre les partenaires et les aborder comme suit : « Notre recherche-action vise à valider la possibilité de développer un service d'accueil en partenariat avec le milieu, dans une perspective d'un accueil **pour la formation** à la commission scolaire. De plus, il est dans les plans du ministère de l'Éducation du Québec (MEQ) d'implanter des SARCA et c'est en ce sens que nous aimerions que vous fassiez partie de ce processus et non d'en être simplement des spectateurs. » Cette façon de faire nous permettait de démontrer aux partenaires potentiels notre préoccupation véritable à modifier la mentalité de travail en silo pour une concertation véritable.

Lors de la planification initiale, l'intervention comportait quatre étapes de réalisation. Cependant, au stade de la mise en application, ces mêmes étapes ont dû être modifiées quelque peu afin de s'ajuster à la réalité.

1. Rencontres avec des partenaires potentiels de la recherche-action.
2. Rencontres avec des clientèles cibles.

3. Mise en place d'un comité consultatif regroupant les partenaires intéressés par la recherche-action dont les travaux seront basés, notamment, sur les résultats vraisemblablement mobilisateurs des deux premières étapes.
4. Mise en place d'un comité de travail. Il est à noter que cette 4e étape remplace la 4e étape planifiée antérieurement et qui s'intitulait, comme il est mentionné dans les pages précédentes : *La mise en place d'activités d'accueil*.

## 4.2 Étape de réalisation 1

Cette première étape a pour but de répondre, notamment, à la question particulière suivante, laquelle fait partie de la question globale formulée dans les pages précédentes. La question particulière à cette première étape est la suivante : Quelle description font les partenaires potentiels de leurs services d'accueil respectifs et quelle perception ont-ils de la possibilité d'un accueil en partenariat?

### **Rencontres avec des partenaires potentiels de la recherche-action**

Du 31 mai au 12 novembre 2004, les activités suivantes ont été réalisées :

- élaborer un protocole, un document de présentation, un canevas d'entrevue et un canevas de prise de rendez-vous;
- prendre contact avec les différents partenaires ciblés;
- rencontrer les différents partenaires;
- réaliser la synthèse de la collecte d'information auprès des partenaires.

Les partenaires ont été rencontrés de façon individuelle afin de chercher à obtenir beaucoup d'information utile sur la composante « Accueil ».

Trente-huit entrevues ont été réalisées dans dix-sept organismes différents auprès :

- de personnel-cadre (un par organisme);
- d'intervenants (un par organisme);
- de personnel de soutien (un par organisme).

Du personnel de différents échelons hiérarchiques a été rencontré afin d'obtenir une vision plus globale du processus d'accueil dans chacune des organisations. Un regard différent de la situation à l'accueil selon la fonction occupée par la personne rencontrée était recherché.

### 4.2.1 Objectifs et stratégies

Trois objectifs ont été fixés en lien avec la question de recherche.

1. Explorer la possibilité de la viabilité de l'établissement d'un partenariat avec les organismes afin de bâtir un service d'accueil à la commission scolaire (les amener à siéger à un comité consultatif).
2. Bénéficier de leur expertise et expérience pour la mise sur pied d'un service d'accueil en partenariat.
3. Connaître davantage la perception des partenaires relativement aux besoins des diverses clientèles sur le territoire pour la construction d'un service d'accueil varié, adapté et performant.

### 4.2.2 Outils mis au point

#### **Canevas de prise de rendez-vous téléphonique (voir annexe 1)**

À ce stade de la recherche, il fallait éliminer le degré de méfiance et de résistance de façon à obtenir un rendez-vous. Pour ce faire, un canevas d'appel téléphonique a été créé afin de donner la même information aux différents organismes du milieu qui se connaissent bien entre eux (**voir la liste en annexe 2**). De plus, de façon stratégique, ce qui s'est avéré payant, les organisations à rencontrer ont été contactées et réparties afin de bénéficier de contacts déjà établis et d'un certain lien de confiance. Connaissant l'importance de chaque appel, c'est de cette façon que les organisations ont été abordées lors des appels téléphoniques en n'oubliant pas qu'il était très important de faire une bonne première impression.

À la suite des appels, il a été possible d'obtenir une entrevue avec chacun des organismes, et même, dans certains cas, de rencontrer un dirigeant, un intervenant et un employé de soutien. Cependant, il était perceptible chez ces organisations, qu'existait une certaine inquiétude non pas liée au projet, mais davantage causée par l'implantation d'un « SARCA » dans notre milieu, qui pourrait se traduire par une baisse de clientèle pour celles-ci.

- *Peut-être que si je réfère mes clients j'en aurai plus, j'avoue que je suis un peu méfiant.*
- *Je trouve qu'il y a encore un peu d'esprit de clocher pour garder la clientèle.*
- *Le frein à une porte d'entrée est souvent la résistance aux changements, certains sont frileux à leur petit coin et vont hésiter à partager. Chaque service a sa mission, la chasse gardée fait partie de la nature humaine. C'est de la fausse concurrence.*

Il est important de mentionner qu'étant donné le peu de temps disponible de ces gens, il a été nécessaire de modifier le synopsis des activités ainsi que l'échéancier (**voir les annexes 3 et 4**), cela résultant du fait, entre autres, qu'il devenait nécessaire d'espacer, sur plusieurs semaines, nos entrevues avec les partenaires potentiels.

### **Protocole de confidentialité (voir annexe 5)**

À la suite de l'acceptation des organismes de participer à la recherche-action, il fallait maintenant passer à l'élaboration d'un protocole de confidentialité. Nous avons noté que ce document, si court soit-il, aura aidé à établir un lien de confiance, particulièrement avec les intervenants ou employés de soutien. En effet, cette approche a contribué à rendre ces gens plus à l'aise à la suite de la signature de l'entente de confidentialité. Nous croyons que cette façon de faire a probablement permis un dialogue avec des personnes plus ouvertes, qui n'avaient pas peur de s'exprimer.

### **Document de présentation (voir annexe 6)**

Afin de sensibiliser adéquatement les partenaires potentiels et de faciliter le déroulement des entrevues, un document de présentation décrivant notre projet et dans quel cadre il se situait, leur a été acheminé. Ainsi, cette approche était une autre façon de bien se préparer tout en faisant preuve de beaucoup de transparence et de complicité envers ces organismes. Ils savaient donc à quoi s'attendre tout en ne connaissant pas les questions, ce qui préservait la qualité de réponses spontanées recherchées.

### **Canevas d'entrevue (voir annexe 7)**

Dans cette foulée de préparation minutieuse pour les entrevues, nous avons préparé un questionnaire adapté qui nous permettrait d'avoir une vue d'ensemble des services d'accueil de chaque milieu et de voir des pistes de partenariat possible à venir.

### **Stratégies de rencontres des différents acteurs du milieu**

Dans un premier temps, nous avons décidé que les premières rencontres seraient effectuées avec les partenaires potentiels avec qui un certain lien de confiance avait été établi à la suite des projets communs effectués au fil des années.

Dans un deuxième temps, il semblait essentiel de les rencontrer sur leur terrain où les différents acteurs se sentiraient moins menacés et auraient alors plus de liberté pour répondre aux questions. De plus, en étant sur leur lieu de travail, il nous serait plus facile de pouvoir rencontrer plusieurs personnes de leur équipe de travail. Ainsi, il devenait plus réaliste d'obtenir plus de temps pour chacune de nos interventions.

Troisièmement, nous avons rencontré ceux qui, à notre avis, présenteraient une plus grande résistance et qui feraient preuve de beaucoup de méfiance à l'égard de la recherche, compte tenu de l'ensemble de l'historique présenté antérieurement.

Quatrièmement, étant donné l'ampleur du projet et des rencontres, il a été décidé de recruter une personne qui nous aiderait tout au long du processus. Entre autres, elle aurait la tâche de nous accompagner lors des entrevues et devrait surtout se concentrer à recueillir par écrit le verbatim de chacune des entrevues. De notre côté, cela nous permettrait de nous concentrer sur les échanges et de « lire entre les lignes », c'est-à-dire recueillir des renseignements avec nos perceptions et les « non-dits ».

Cinquièmement, il était important de rencontrer un maximum d'intervenants (direction, intervenants, employés de soutien) afin de recueillir de l'information sur : leur accueil, leurs forces et faiblesses, et leur vision d'un partenariat pour un éventuel service d'accueil en formation à la commission scolaire. Finalement, nous désirions, par le fait même, comparer la vision des gestionnaires et de leurs employés sur leur propre service d'accueil.

### **Déroulement des rencontres avec les partenaires**

Mentionnons d'abord que dix-sept organisations ont été rencontrées, tant petites que grandes. Afin de joindre tout le monde, nous nous sommes déplacés chez les partenaires potentiels, tant situés en ville qu'en périphérie. Lors des visites, il était possible de rencontrer de une à trois personnes, selon la grosseur de l'organisation.

Lors des rencontres, un canevas d'entrevue a été utilisé (**annexe 7**) pour poser des questions préalablement établies et qui devaient converger vers les éléments essentiels à recueillir pour l'élaboration d'un service d'accueil en formation en partenariat avec le milieu. Comme cela a été mentionné précédemment, cette approche faisait partie de nos stratégies afin d'établir un lien de confiance. Il ne faut pas oublier que nous arrivions de la commission scolaire et que cela, nous le sentions, faisait peur à certains organismes. Nous nous sentions perçus par certains non pas comme des chercheurs, mais plutôt comme une menace pouvant, pour certains, leur enlever leur clientèle à partir d'une telle démarche.

- *La mission première des institutions de formation est de former les gens et il faut connaître nos limites. À vouloir avoir des clients à tout prix, on fabrique une génération d'exclus.*
- *Nous allons référer si le client n'est pas admissible à nos services.*

C'est pourquoi notre thème « bâtir un service d'accueil pour la formation et non pour tout le monde » s'est avéré une stratégie gagnante. Ces gens, à la suite d'une rencontre préalable avec des représentants de la commission scolaire, étaient demeurés avec la perception d'un guichet unique pour tous. Il aura donc fallu lutter constamment avec cela tout au long des quelque 37 entrevues et leur mentionner régulièrement que nous parlions d'un service d'accueil

**pour la formation** dans le cadre des « SARCA ». Cela avait l'effet de sécuriser les gens et de nous permettre de poursuivre nos démarches.

- *Un service d'accueil en formation permettrait, avec la collaboration de tous, avec leurs compétences et leurs spécialités, de bien répondre aux personnes qui viennent en formation.*
- *Un service d'accueil en formation est certainement important et souhaitable, nous devons axer sur le client.*
- *Je pense que c'est sûrement une bonne chose d'avoir un service d'accueil en formation. C'est un bon point de départ et c'est correct. Il n'y en a pas présentement.*
- *Dans mon cas, en tant qu'organisme, de collaborer à un service d'accueil en formation, ça me garantit une forme de neutralité et que les gens seront répondus en fonction de leurs besoins. J'ai intérêt à le faire. Vous êtes révolutionnaire. Dans notre région, nous ne pouvons plus développer comme avant. Il faut bien collaborer ensemble.*

Comme cela a été mentionné un peu plus tôt, le questionnaire a permis de recueillir de l'information, tant en ce qui concerne les ressources matérielles qu'en ce qui a trait aux ressources humaines, pour un service d'accueil. Toutefois, plus important encore, il fallait explorer la possibilité de développer un service d'accueil en partenariat avec le milieu. Nous avons été agréablement surpris de constater que toutes les organisations, sauf une, tenaient à faire partie d'un comité consultatif qui veillerait à l'implantation du service d'accueil.

À la suite de la conclusion des entrevues, généralement cordiales, avec chaque intervenant de l'organisme, il fallait demander à chacune des directions si elles désiraient collaborer de nouveau et nous référer six candidats pour la deuxième étape de la recherche-action qui consistait à former des groupes de discussion avec différentes clientèles. Nous étions bien conscients qu'un refus de leur part hypothéquerait la recherche-action, car ces groupes de discussion étaient très importants dans le cadre de la recherche-action. Les organisations ont été d'accord pour nous faciliter la tâche et référer des candidats. Nous avons bien spécifié à ce moment qu'il était important de recevoir des candidats articulés qui donneraient beaucoup d'information. En ce sens, nous avons été bien servis. Nous avons aussi mentionné aux organismes qu'une allocation de déplacement serait attribuée aux candidats. Ce choix s'est avéré très important. Il faut bien comprendre que cette clientèle n'est habituellement pas dans une situation financière favorable.

### **Réalisation de la collecte d'information (voir annexe 7)**

Au départ, il est très important de mentionner que cette étape de la recherche a demandé énormément de temps. D'une part, cette longue collecte de données a fait en sorte qu'il a fallu modifier la planification des activités de la recherche-action, car il nous paraissait impossible

d'avoir le temps et les ressources financières suffisantes pour l'atteinte de la quatrième étape de la recherche, qui était celle de la mise en place d'activités d'accueil. D'ailleurs, dès le départ au printemps dernier, une telle possibilité avait été soulevée.

De plus, mentionnons qu'un imprévu majeur a fait en sorte que la collecte de données nous a demandé davantage. Souvenons-nous qu'au départ, le plan d'action prévoyait qu'une ressource supplémentaire (spécialiste en prise de notes) devait nous accompagner et avait la responsabilité de prendre l'ensemble du verbatim, cela pour appuyer nos notes qui se concentraient vers les éléments majeurs et nos perceptions. Cette personne avait été soigneusement choisie et nous a accompagnés lors des visites chez les partenaires potentiels. Cependant, lors d'une pré-collecte d'information suivant la fin des rencontres avec les partenaires, nous avons constaté des lacunes importantes lors de la prise de notes. C'est pourquoi cela nous a obligés à travailler davantage et, par le fait même, a occasionné un délai supplémentaire. Nous avons, par la suite, pris la décision de sélectionner un autre candidat pour la prise de notes pour les groupes de discussion.

Tant pour la collecte de données des rencontres avec les partenaires que pour celle des groupes de discussion, nous disposions d'un local favorisant la confidentialité et où nous étions les seuls à y avoir accès, étant donné toute l'information confidentielle dont nous disposions. De plus, nous avions à notre disposition un vaste tableau et des classeurs.

Il va sans dire qu'un travail colossal de secrétariat venait nous appuyer dans nos travaux pour en arriver à un document final, tant pour le rapport que pour les nombreuses annexes.

### 4.3 Étape de réalisation 2

Cette deuxième étape a pour but de répondre, notamment, à la question particulière suivante, laquelle fait partie de la question globale formulée dans les pages précédentes. La question particulière à cette deuxième étape est la suivante : Comment est vécue l'expérience de l'accueil par les adultes et quelle est leur perception de la possibilité d'un accueil en partenariat?

#### **Rencontres avec des clientèles cibles**

Du 15 novembre au 10 décembre 2004, les activités suivantes ont été réalisées :

- élaborer un bref document de présentation de la composante « Accueil » et un canevas d'entrevue;
- créer les groupes de discussion avec les partenaires;
- rencontrer les groupes de discussion;
- réaliser la collecte de données à la suite des groupes de discussion.

Des rencontres avec les groupes suivants ont également été réalisées :

- type « étude (formation générale) » : étudié dans un centre de formation générale aux adultes;
- type « étude (formation professionnelle) » : étudié dans un centre de formation professionnelle;
- type « chômeur » : ne travaille pas depuis six mois et est prestataire de l'assurance-emploi;
- type « assisté social » : ne travaille pas depuis un an et est prestataire de la sécurité du revenu;
- type « sans chèque » : sans prestation d'assurance-emploi et de la sécurité du revenu;
- type « sourd et malentendant » : étudié et, ou, travaille;
- type « handicapé » : étudié et, ou, travaille au Canada depuis trois ans au minimum;
- type « travailleur » : travaille depuis trois ans au minimum.

Trois objectifs étaient recherchés pendant ces rencontres ayant pour but de répondre, notamment, à la question de recherche formulée plus haut :

- favoriser des réflexions et des débats à propos de la composante « Accueil »;
- recueillir les expériences passées des individus;
- recueillir les besoins et suggestions exprimés.

Cependant, l'objectif principal était de recueillir les besoins des clients des divers organismes partenaires afin de faire ressortir les lacunes importantes d'une démarche d'accueil en silo sur l'ensemble du territoire de la Commission scolaire De La Jonquière. Nous voulions, par ces groupes de discussion, amorcer une réflexion profonde sur les besoins des clients et leur degré de satisfaction face aux structures d'accueil sur le territoire de la commission scolaire. La finalité recherchée était de les amener à réfléchir sur la possibilité d'élaborer un processus d'accueil en partenariat et sur la forme du service idéal.

### **Document de présentation**

Nous avons préparé le document de présentation à partir de celui élaboré pour les rencontres avec les partenaires (annexe 6). Le travail exécuté en a été surtout un d'adaptation pour les clientèles cibles. Il faut noter que, contrairement aux rencontres avec les partenaires où nous leur avons fait parvenir cette présentation, nous avons fait plutôt une présentation orale de ce document lors des groupes de discussion.

### **Canevas d'entrevue (voir annexe 8)**

Un canevas d'entrevue contenant des questions ouvertes a été élaboré afin de permettre aux participants de s'exprimer librement sur leurs expériences vécues en ce qui concerne l'accueil. Les questions étaient élaborées en fonction de favoriser des échanges entre les animateurs et les participants. Il y avait cinq questions et trois sous questions dans le but d'amorcer les échanges et interrompre le moins possible les participants.

### **Recrutement des participants aux groupes de discussion**

Le moyen privilégié a été de demander aux intervenants de divers organismes partenaires, de cibler des clients pour les neuf groupes de discussion. Afin de réaliser ce mandat, nous avons pris contact avec les organismes suivants :

- Emploi-Québec;
- Service externe de main-d'œuvre (SEMO);
- Accès-Travail-Femmes/Accès-Travail-Emploi;
- Service régional d'interprétariat de l'est du Québec (SRIEQ);
- Société d'intervention urbaine Chicoutimi-Jonquière;
- Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (MRCI);
- Centre de formation générale des adultes de la Commission scolaire De La Jonquière;
- Centre de formation professionnelle Jonquière.

Les partenaires ont été contactés en fonction de la clientèle cible afin de nous référer six participants par groupe de discussion au lieu de douze, en raison de la complexité du recrutement de certains types de clientèle. De plus, des petits groupes étaient souhaités afin de faciliter les interactions entre les individus et de leur accorder plus de temps pour s'exprimer. La majorité des organismes a répondu favorablement à notre demande, à l'exception d'un partenaire ayant mentionné qu'il lui était difficile de référer des clients, étant donné la mission et le rôle de l'organisation ainsi que la politique interne de celle-ci vis-à-vis de la confidentialité. Étant donné cette situation, nous avons joint cette clientèle par l'intermédiaire du Centre des services aux entreprises.

À cette étape du projet, la crainte que nous avions était que les participants se servent des groupes de discussion pour régler leurs comptes avec les organismes partenaires, car auparavant certains responsables d'organismes nous avaient exprimé ces inquiétudes et nous voulions, comme chercheurs, éviter tout dérapage.

## **Impact souhaité**

L'impact souhaité était de s'assurer de la participation des organismes du milieu tout au long de la recherche-action. Il nous paraissait essentiel de garder l'intérêt des partenaires afin de recueillir plusieurs indices pour mieux savoir si nos rencontres individuelles effectuées, lors de notre première étape, étaient concluantes pour l'amorce d'un partenariat avec les organismes du milieu.

## **Allocations de dépenses aux participants**

Les participants ont reçu une allocation de 20 \$ afin de couvrir leurs frais de déplacement. Ce montant a permis de recruter plus facilement des gens dans nos groupes de discussion. Il était important de verser ces allocations étant donné la situation financière souvent précaire des clientèles ciblées par cette recherche-action.

## **Rencontres des groupes de discussion**

Nous avons échelonné les groupes de discussion sur une période de douze jours, du 18 novembre au 3 décembre 2005. Les rencontres ont eu lieu au Centre des services aux entreprises pour huit groupes de discussion, sauf pour le type « étude (formation professionnelle) » qui s'est fait au Centre de formation professionnelle Jonquière, dans le but de faciliter plus rapidement le retour en classe des élèves participants. Nous avons obtenu six participants dans chacun des groupes de discussion, sauf pour le groupe type « sans chèque » composé de gens sans statut officiel où nous avons trois participants. Au Centre des services aux entreprises, les participants étaient rencontrés dans un local de vingt places et les tables étaient placées en ovale, dans le but de favoriser des échanges plus nombreux entre les participants. Les deux animateurs étaient placés côte à côte de façon à bien coordonner les interventions durant les groupes de discussion. Nous avons dans notre équipe une personne responsable de recueillir le verbatim. Celle-ci était placée à l'arrière du local afin de pouvoir se concentrer et de ne pas influencer les participants. Les animateurs accueillaient les participants à l'entrée du Centre et les guidaient jusqu'au local approprié. Ceux-ci étaient invités à s'asseoir et à prendre un café s'ils le désiraient. Nous trouvions important que l'accueil soit chaleureux dans les groupes de discussion et qu'il permette aux personnes de se sentir à l'aise rapidement.

Par la suite, les participants étaient invités à lire et à signer le protocole de confidentialité. Les animateurs répondaient à leur questionnement et apposaient leur signature à leur tour. Nous commençons les groupes de discussion par l'explication du projet de service d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement, et par les lettres inscrites au tableau « SARCA ». Les personnes recevaient des explications plus exhaustives sur la composante « Accueil ». Les deux animateurs posaient les questions du canevas d'entrevue à tour de rôle selon une procédure préalablement établie. Les participants répondaient souvent aux questions en escamotant rapidement la composante « Accueil » et parlaient de leurs expériences dans des organismes en ce qui concerne les composantes suivantes : référence, conseil et accompagnement. Les

animateurs devaient rapidement arrêter les témoignages et ramener les participants à la composante « Accueil ». À la fin, les gens étaient invités à laisser leurs prénoms et noms, sur une base volontaire, afin de vivre éventuellement une démarche d'accueil en partenariat, s'il y a lieu.

#### 4.4 Étape de réalisation 3

Cette troisième étape a pour but, notamment, de répondre à la question particulière suivante, laquelle fait partie de la question globale formulée dans les pages précédentes. La question particulière à cette troisième étape est la suivante : La présentation visuelle et dynamique des résultats des enquêtes auprès des organismes et des adultes est-elle vécue, par le comité consultatif regroupant les divers partenaires potentiels, comme une expérience de sensibilisation et de mobilisation à la possibilité d'instaurer un service d'accueil en partenariat?

##### **Mise en place d'un comité consultatif regroupant les partenaires intéressés par la recherche-action**

À la suite des étapes 1 et 2, une des stratégies était également de faire part de nos observations et résultats aux partenaires potentiels, tant pour les rencontres avec les partenaires que pour les groupes de discussion. Pour ce faire, nous avons planifié la possibilité de mettre en place un comité consultatif où tous les partenaires intéressés en feraient partie. Ainsi, nous avons pris de nouveau contact avec toutes les organisations ayant manifesté de l'intérêt et nous leur avons donné rendez-vous à la commission scolaire le 25 janvier 2005. La grande difficulté aura été de fixer une date où nous pouvions recevoir la majorité des partenaires potentiels, car tous ces gens étaient évidemment très occupés. C'est ainsi qu'il nous aura fallu revoir à la baisse le nombre de rencontres et les prendre une à la fois. C'est pourquoi notre première rencontre n'aura eu lieu qu'après les fêtes.

Afin de leur présenter les résultats, nous avons convenu d'utiliser l'outil PowerPoint afin d'offrir une présentation visuelle et dynamique. Nous avons pu bénéficier à la commission scolaire d'une très belle salle adaptée au nombre de candidats et favorisant un climat d'échanges. Malheureusement, en raison d'un contretemps, quelques organismes n'ont pu se présenter. C'est ainsi que nous avons pu compter sur six organisations du milieu pour cette première rencontre :

- Emploi-Québec;
- Cible-action;
- Service Relance;
- Société d'intervention urbaine Chicoutimi-Jonquière;
- Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration;
- Commission scolaire.

## Présentation

Pour la présentation, une démarche particulière a été établie.

- Nous avons rappelé à chacun l'objectif de la recherche-action.
- Nous avons présenté la problématique de base de notre milieu à laquelle la recherche-action semblait pouvoir apporter des solutions.
- Nous avons resitué les objectifs de notre recherche-action à l'échelle locale et provinciale.
- Nous leur avons mentionné de nouveau les principales étapes de la recherche-action.
- Nous leur avons mentionné de nouveau la grande importance de leur implication jusqu'à maintenant pour la recherche. En effet, leur collaboration nous avait permis de les rencontrer en entrevue et chacun des organismes avait eu la gentillesse de nous référer des candidats pour les groupes de discussion.
- Nous leur avons mentionné la grande variété des clientèles s'étant présentées à nos rencontres.
- Finalement, nous arrivions à la partie tant attendue, c'est-à-dire les résultats découlant de nos nombreuses heures de travail (**la présentation visuelle et dynamique de ces résultats se trouve à l'annexe 9**).

## Stratégie de présentation

Afin de faire une présentation dynamique, nous avons opté avec l'équipe d'éducation des adultes impliquée dans le dossier, pour la formule suivante : d'abord, les points saillants ayant ressorti des rencontres avec les partenaires ont été présentés. Par la suite, tous les points saillants étant ressortis de nos groupes de discussion ont suivi. Finalement, un tableau comparatif faisant ressortir les points saillants communs des rencontres avec les partenaires et les groupes de discussion a été privilégié.

## 4.5 Étape de réalisation 4

Cette quatrième étape a pour but, notamment, de répondre à la question particulière suivante, laquelle fait partie de la question globale formulée dans les pages précédentes. La question particulière à cette quatrième étape est la suivante : Les activités du comité de travail (*utilisation, notamment, de la présentation visuelle et dynamique des résultats d'enquêtes de même que des discussions pertinentes subséquentes*) ont-elles été vécues, par les participants, comme une expérience de mobilisation pour la conception et l'implantation d'un service d'accueil en partenariat?

## Mise en place d'un comité de travail

Nous avions prévu, rappelons-le, une quatrième étape qui serait la mise en place d'activités d'accueil. Cette étape n'a pu être réalisée. Nous l'avons remplacée par la mise en place d'un comité de travail. Étant donné tous les événements mentionnés précédemment, nous n'avons pas été en mesure, comme chercheurs, de réaliser cette étape, car nous étions convaincus que la recherche-action ne permettrait pas, au mois de janvier 2005, d'effectuer une démarche d'accueil en partenariat auprès des neuf groupes ciblés. Il était essentiel, au préalable, qu'un comité de travail soit créé afin d'élaborer une structure, une procédure et des outils d'intervention pour l'accueil en partenariat avec les organismes du milieu. Nous avons suggéré la création de ce comité lors de la rencontre du comité consultatif, tenue le 25 janvier 2005 au centre administratif de la Commission scolaire De La Jonquière. Les participants se sont montrés très intéressés à participer à ce comité de travail et à la création d'un processus d'accueil en partenariat. La première rencontre a été fixée le 22 février 2005.

## Objectifs

Nous visions, par la mise en place d'un comité de travail, les quatre objectifs suivants :

- explorer la possibilité d'élaborer un processus et des outils d'accueil en partenariat, en tenant compte des besoins des clients;
- explorer la possibilité de consolider la concertation entre les différents organismes;
- explorer l'établissement des compétences professionnelles nécessaires aux intervenants à l'accueil dans le cadre de la recherche-action;
- explorer si la composante « Accueil » dans une perspective de partenariat peut être viable sur le territoire de la Commission scolaire De La Jonquière.
- mettre en place un comité de travail.





## Partie V



## Résultats de la recherche-action



**N**ous désirions réaliser des entrevues avec les partenaires potentiels et mettre sur pied des groupes de discussion, afin de recueillir une multitude de renseignements sur l'accueil à la commission scolaire et dans chacun des organismes. Cela, dans le but d'assurer une transférabilité de l'information dans un éventuel « SARCA » à la Commission scolaire De La Jonquière.

De plus, nous voulions utiliser cette information pour sensibiliser les membres du comité consultatif à l'importance d'un accueil en partenariat. En recueillant les besoins du client, il avait été anticipé qu'il serait plus facile de convaincre les acteurs du milieu de la nécessité de travailler de concert et, ainsi, créer un comité de travail qui permettrait d'élaborer une procédure d'accueil en partenariat.

Nous donnons ici les résultats particuliers de chacune des étapes.

## 5.1 Résultats de l'étape 1

Rappelons la question particulière de cette première étape. Quelle description font les partenaires potentiels de leurs services d'accueil respectifs et quelle perception ont-ils de la possibilité d'un accueil en partenariat?

L'analyse des résultats consistait essentiellement à se « faire des tiroirs », c'est-à-dire faire une pré-collecte d'information pour en faire ressortir des points saillants numérotés de 1 à 25, que nous écrivions sur notre tableau de travail. Une fois ce travail fait, nous avons au total une vingtaine de dossiers identifiés par les points saillants et à l'intérieur desquels, une fois lus tous nos canevas d'entrevue (50 au total), nous allions entrer les données. C'est de cette façon que nous pouvions construire nos résultats de recherche et les classer par points saillants, tout en étant appuyés par les nombreux verbatim, ceux-ci nous ayant permis d'en arriver, avec nos notes et perceptions, aux conclusions de notre recherche.

Ce qui a fait la richesse du contenu de la recherche a été, bien entendu, le fruit des rencontres avec les partenaires potentiels ainsi que les groupes de discussion qui devaient converger vers la possibilité de mettre également en place un comité consultatif et des activités d'accueil. Pour ce faire, nous avons comme objectif de rencontrer chez les partenaires tous les types d'employés dans chacune des organisations, ce qui a été fait. Quant aux groupes de discussion, nous avons identifié au départ différentes clientèles avec des groupes d'âge, venant des milieux scolaires autant que des organismes du milieu. Cela fut mission accomplie à l'exception qu'étant donné le temps permis pour ce projet, il fallait restreindre le nombre de participants pour chaque groupe de discussion. Nous croyons, maintenant, qu'un échantillon représentatif de six candidats par groupe nous a donné suffisamment d'information tout en prenant en considération qu'un temps énorme était consacré à recueillir les données et à les analyser.

D'ailleurs, mentionnons qu'au départ, il nous avait été spécifié qu'effectivement, notre projet ambitieux était très intéressant, mais qu'il serait possible que nous manquions de temps pour la quatrième et dernière étape de la recherche-action.

### 5.1.1 Gestion de la demande dans les organisations

Nous observons que la majorité des organisations s'oriente vers la gestion de la demande.

- *Chacun des intervenants a le souci de donner l'information juste et de répondre aux clients selon leurs besoins.*
- *Nous donnons beaucoup d'importance à la personne et on prend le temps de connaître ses besoins, on y répond mieux et on réfère selon ce qui est le mieux.*
- *On écoute beaucoup les gens pour connaître leurs besoins.*
- *Ici, dans notre cas, on dirige le client selon son besoin et non selon sa demande.*
- *Dans notre organisation, la disponibilité est importante, on a toujours un agent pour recevoir les clients. On a des ressources pour avoir de l'information à jour.*
- *Il faut être centré sur le client, puis y donner la bonne réponse. Y faut dire qu'on a des lacunes de ce côté. Peu importe la personne qui demande un service, on doit y offrir.*
- *Y faut développer des services, ne pas travailler en vase clos et répondre au besoin du client. Y faut avoir ce souci, être disponible et faire preuve d'humanité.*
- *Y faut axer sur le besoin du client et bien identifier ce qui est bon pour lui et référer au besoin. Il faut bien faire ce travail.*
- *Nous sommes structurés pour que le client ait un rendez-vous rapide, nous avons développé un questionnaire qui permet de répondre au besoin des gens avec beaucoup de flexibilité.*
- *Moi je réfère en fonction du besoin du client. Je ne vais pas garder quelqu'un si ce n'est pas pour lui. Et on lui explique pourquoi on ne le garde pas.*
- *Nous avons des forces à l'accueil comme d'être ouvert d'esprit puisqu'on a diverses clientèles, nos ressources sont accessibles rapidement, nous avons une belle expertise en ce domaine depuis 22 ans.*
- *Nous autres, c'est dans notre mission d'aider les gens en général, que ce soit en formation ou en emploi, car c'est dans notre mission et on va référer beaucoup.*

### 5.1.2 Démarche structurée dans les petites organisations

Nous observons que les petites organisations, de par leur structure, facilitent une démarche d'accueil structurée.

- *Nous avons une démarche simple, notre bureau est ouvert (deux jours) les lundis et vendredis. Nos clients doivent prendre rendez-vous soit par télécopieur, soit par téléphone. La démarche est de type face à face, ça fait partie de leur culture. On identifie le problème du client, et on remplit un formulaire de consentement.*
- *Je reçois le client, je prends le temps de m'asseoir et écouter leurs besoins et des référer au besoin et de toujours les rappeler pour faire un suivi.*
- *J'ai développé un kit pour que nos clients connaissent nos services, des images, un tableau de notre système scolaire. Je suis à restructurer la démarche d'accueil avec un carnet de route pour notre clientèle.*
- *Nous avons une façon d'être et de faire à l'accueil. Prendre le pouls de la personne, informer, conseiller en profondeur, voir si nos services correspondent et sinon, référer selon le besoin. Être à l'écoute, avoir une relation centrée sur le client pour une bonne démarche.*
- *Nous avons un protocole d'accueil pour détecter les besoins des clients et on va le diriger vers une intervention individuelle ou de groupe qui a pour but d'expliquer la mission et les services de l'organisme.*
- *Nous avons une structure d'accueil organisée où nous sommes très conviviaux, c'est personnalisé, les gens s'ouvrent, ils ne se voient pas comme un numéro.*
- *Nous avons un beau service d'accueil où c'est individualisé et adapté à la clientèle, avec notre créneau depuis longtemps, nous avons une bonne structure.*
- *Je veux vous dire que chez nous on a un accueil personnalisé, chaleureux, on prend le temps de parler avec la personne, de bien l'informer, on l'accompagne, et on répond tout de suite au besoin. On s'actualise en regardant tous les services qu'on peut offrir, nos documents. On s'assure d'avoir les bons outils. On a aussi une flexibilité d'horaire avec les soirs.*

### 5.1.3 Outils d'intervention à l'accueil

Nous observons que certains organismes ont mis au point des outils d'intervention pour l'accueil des clients.

- *Nous avons conçu des outils comme un cahier boudiné avec toute l'information, comment agir, ses motivations, etc. C'est notre document pour l'accueil des clients, mais ça prendrait un outil de suivi pour la suite.*
- *Nous avons comme outil de départ une grille de repérage, on ne se limite pas à une note sur un papier.*
- *On a une feuille de rétroaction qui mesure la satisfaction des clients après leur visite.*
- *Pour l'accueil, nous avons développé, entre autres, des questionnaires, des formulaires et des grilles d'entrevue.*
- *Nous avons des outils d'intervention qui se résument comme ceci : un protocole qui s'est fait avec le temps et qui sert d'aide-mémoire avec une série de questions et un guide du conseiller expliquant le processus d'intervention du début à la fin.*
- *Nous avons un outil d'intervention assez complet... c'est un questionnaire pré-bâti et ça permet d'encadrer la personne, valider son besoin, l'orienter, voir au niveau des études et du travail. »*
- *Nous avons des outils d'intervention qui comportent un formulaire d'inscription qui permet une cueillette de données et l'analyse des besoins du client... en plus du plan d'intervention signé et occupé par l'individu.*
- *Nous avons créé un répertoire des ressources pour la région avec des moyens de communication très accessibles.*
- *C'est bon de dire que pour l'accueil nous avons conçu un document de confidentialité des renseignements du client et un gabarit de questions à poser afin de connaître les besoins.*
- *Y est important d'avoir des bons outils d'intervention afin d'accrocher le client à sa première visite et le remettre en action. Nous avons un dossier pour chacun avec un processus de suivi automatique.*
- *Dans notre processus d'accueil, nous avons un outil particulier qu'on a développé et qui est un test de connaissances.*
- *On a un journal professionnel, c'est un outil d'intervention avec une section sur l'accueil plus d'autres sections, y a des formulaires afin d'identifier les problématiques lors de l'entrevue et que je peux remettre aux intervenants par la suite. Dossier complet sur la personne.*

#### 5.1.4 Missions élargies

Nous notons que les missions des organisations sont élargies en fonction de l'argent disponible et des programmes de subvention.

- *Y a des missions qui s'élargissent et ça crée beaucoup de dédoublement.*

#### 5.1.5 Hétérogénéité des compétences professionnelles

Nous relevons une grande disparité sur le plan de la formation scolaire et des compétences identifiées à l'accueil.

Voici les formations scolaires énumérées :

Psychologie (BAC)  
Éducation spécialisée (DEC)  
Travail social (DEC)  
Secrétariat (DEP)  
Formation en orientation (BAC) (maîtrise)  
Formation en information scolaire et professionnelle (BAC)  
Minimum un DES  
Agent de bureau  
DEC en bureautique  
Relations industrielles  
Gestion des ressources humaines  
Certificat en enseignement.

- *Les personnes à l'accueil sont des secrétaires, elles ne sont pas préoccupées à vérifier la problématique des clients.*
- *La secrétaire qui répond au téléphone, c'est impensable pour moi. On récupère les erreurs. Directement par l'orientation ça éviterait des problèmes et la perte de temps.*
- *C'est l'adjointe administrative qui reçoit la clientèle et détermine à qui elle réfère, elle fait remplir les nombreux formulaires afin d'évaluer les besoins des clients.*
- *L'intervenant à l'accueil doit être généreux de sa personne, pas peur de se faire déranger, travailler sous pression, capable d'organiser son travail, sourire.*
- *La secrétaire est responsable de l'accueil des clients autant téléphonique que physique, de les diriger aux bonnes personnes, soit un conseiller pédagogique ou le responsable de département.*

Voici les compétences mentionnées lors des entrevues pour les gens à l'accueil :

Connaissance :

des partenaires du milieu  
des programmes de formation  
de la sanction des acquis  
des logiciels de référence  
du marché du travail  
des ouvrages de référence en information scolaire et professionnelle  
de la structure de l'éducation des adultes.

- *Ça prend de l'expérience.*
- *Quelqu'un qui a déjà travaillé dans un restaurant (gentillesse et écoute) et d'avoir fait du bénévolat est un atout.*
- *D'après moi, tu dois avoir un minimum de connaissances en secrétariat avec de l'expérience en documentation pour être à l'accueil.*
- *Y faut être capable de faire de la relation d'aide pis d'avoir de l'expérience avec la clientèle. »*
- *Plus une question de savoir être que des compétences académiques (sourire, attitude, ouverture d'esprit).*
- *Capable de travailler avec des clientèles marginales, expérience en santé mentale. Être capable de s'adapter à une clientèle particulière.*
- *Bonne capacité de communication et d'empathie ainsi qu'une capacité de superviser, facilité avec les dernières technologies.*
- *Savoir gérer les émotions, beaucoup d'humanité et de discrétion.*
- *Les compétences de conseiller demandent des habiletés en counselling.*
- *La personne à l'accueil doit être très polie, souriante au téléphone... Elle doit aimer faire l'accueil. Les gens doivent sentir qu'ils ne dérangent pas.*
- *Y faut avoir des connaissances dans le domaine de l'employabilité et une capacité à bien référer le client.*
- *La personne doit recevoir une formation qui développerait la capacité de faire de l'animation et avoir une bonne connaissance du marché régional.*
- *Nous sélectionnons des personnes qui ont de l'expérience de groupe, formation de groupe.*
- *L'accueil demande à l'intervenant d'avoir la capacité de s'adapter à diverses situations et d'aller chercher de l'information variée. Connaissance des divers milieux (services). Capacité de bien référer à l'interne.*
- *Habilité relationnelle et capacité à comprendre le besoin et à réorienter.*

- *C'est tout le monde qui fait l'accueil et on donne la chance à des jeunes d'acquérir une première expérience.*

### 5.1.6 Concentration de l'information

Nous notons qu'à certains endroits, l'accueil repose sur une seule personne.

- *Les connaissances et les compétences sont centralisées chez une seule personne. C'est une personne volontaire et intéressée à le faire. Que faire si elle part? On est attaché à une personne.*
- *Je suis la seule en support aux autres secrétaires à l'accueil et le soir c'est toujours moi qui suis là.*

### 5.1.7 Ressources humaines et financières insuffisantes

Certains dénoncent le manque de ressources humaines et financières pour les activités d'accueil.

- *On a un manque de disponibilité (deux jours par semaine). On manque de ressources humaines et la clientèle est souvent en mode urgence (ici et maintenant).*
- *Quand j'ai ma conseillère, les clients repartent avec plein d'idées. Elle devrait être là cinq jours par semaine.*
- *La disponibilité du conseiller d'orientation est insuffisante... C'est trop une grosse commande pour répondre à tout le monde rapidement... forte demande en (août, septembre, octobre) et (janvier, février).*
- *On manque de temps, manque de ressources, toujours à la course. Le sous-financement amène le manque de ressources et y faut offrir le service.*
- *Je suis seul, je n'ai pas le temps de donner toute l'information et d'outiller les clients dans leur démarche.*
- *Y faut faire souvent avec les moyens du bord parce que les ressources autant humaines que financières manquent.*
- *On manque de ressources, si le bureau est fermé, ils s'absentent et ne reviennent plus. Souvent devant une porte fermée si les ressources sont absentes. Souvent, y sont accueillis en peu de temps en raison des coûts et y sont bousculés. C'est partout pareil.*
- *C'est sûr qu'on manque de personnel pour répondre à tous les besoins, surtout les clientèles particulières, c'est une faiblesse pour nous.*

- *Je trouve qu'on a une insuffisance des ressources qui nous limitent dans l'élaboration d'un accueil structuré. Nous sommes confrontés à des gens qui ont de grandes difficultés ou une problématique complexe, on manque beaucoup de temps.*

#### 5.1.8 Clientèles particulières (les personnes handicapées, les immigrants, les personnes analphabètes, etc.)

Certains jugent déplorable que le processus et les outils d'accueil ne soient aucunement adaptés aux clientèles particulières.

- *Parce que la clientèle analphabète est particulière et j'aimerais que les besoins... qu'y en a beaucoup plus qui soient pris en considération.*
- *Y a beaucoup de travail à faire pour notre clientèle particulière qui est souvent perdue dans le système et qui ne connaît pas notre structure globale y compris la formation... y serait bien de pouvoir faire une mise à jour des compétences, ça faciliterait l'insertion.*
- *Nous avons une problématique en région en raison du peu de volume, les services ne sont pas développés et c'est plus complexe. Y a pas de structure dans les petits centres.*

#### 5.1.9 Captivité de la clientèle

Nous observons que certaines organisations se limitent à répondre aux clients en fonction de leurs services.

- *Le frein à une porte d'entrée est souvent la résistance aux changements, certains sont frileux à leur petit coin et vont hésiter à partager. Chaque service a sa mission, la chasse gardée fait partie de la nature humaine. C'est de la fausse concurrence.*
- *Peut-être que si je réfère mes clients j'en aurai plus, j'avoue que je suis un peu méfiante.*
- *On va référer si le client n'est pas admissible à nos services.*
- *Je trouve qu'il y a encore un peu d'esprit de clocher pour garder la clientèle.*
- *La mission première des institutions de formation est de former les gens et il faut connaître nos limites. À vouloir avoir des clients à tout prix, on fabrique une génération d'exclus.*

### 5.1.10 Facteurs de réalité en formation

Certains affirment que nous ne sommes pas en mesure de répondre à leurs besoins en raison des contraintes administratives (bassin insuffisant d'élèves, facteur démographique, date de départ tardive d'une cohorte, etc.).

- *Je trouve que trop souvent l'évaluation ne s'est pas faite en fonction des besoins du client, mais souvent en fonction des cartes de formation.*
- *Nos clients n'ont pas toujours accès rapidement aux ressources appropriées en formation.*
- *Pour l'évaluation des dossiers, ça va bien, mais pour intégrer la formation c'est plus difficile. Quand c'est contingenté dans un cours, nous devons passer au plan B qui ne répond pas à son besoin. On fait quoi?*
- *Ce que je trouve souvent difficile relié à la formation, c'est que les gens n'ont pas les préalables et je ne peux les référer. Ça, c'est parfois difficile.*
- *Quand on réfère, c'est pas toujours évident, ça prendrait des entrées continues même si je comprends... Parfois, c'est deux ans d'attente, y vont ailleurs c'est pas bon, ils font des listes d'attente.*

### 5.1.11 Traitement de l'information scolaire et professionnelle par les clients

Plusieurs affirment que les adultes sur notre territoire ont accès facilement à des ressources ou à de l'information utile à leur intégration ou réintégration à la formation ou à l'emploi, tout en ayant de la difficulté à la traiter et à bien la comprendre.

- *Les gens qui ont le goût de retourner aux études ont des informations peu ou mal organisées. Ce n'est pas centralisé. Si les gens l'savaient, on gagnerait de la clientèle.*
- *Les gens ont de la difficulté à bien nommer les choses, savoir ce qui existe.*
- *Les ressources sont là, mais.... le monde ne se sent pas concerné par l'information. Ce n'est pas pour eux. Qui peut répondre à mes besoins?*
- *Les organismes sont là, mais souvent les gens ne les connaissent pas. Les gens peu scolarisés ne lisent pas bien les journaux.*
- *J'suis pas sûre que les gens vont chercher l'information, pis pourquoi y vont pas la chercher? Est-ce que c'est une méconnaissance des services? Est-ce qui y a confusion au niveau des services publics?*
- *Honnêtement, pour la formation tu peux aller dans les centres, t'as des dépliants, tu peux partir avec le dépliant, mais t'as pas de ressources identifiées vraiment*

*dans les centres. La plupart des clients sont mal informés, pis souvent la référence c'est par les journaux.*

- Y a beaucoup d'informations disponibles, sauf qu'ils ne les connaissent pas. On ne peut pas répondre aussi facilement aux demandes des clients.*
- C'est très difficile l'accès à l'information pour les gens. Les gens ne savent pas où aller, anciennement les personnes connaissaient le service d'accueil référence et c'est important pour eux d'avoir un tel service. Souvent, on envoie à la commission scolaire, mais où? Difficile de référer.*
- Nos clients nous mentionnent qu'il n'est pas facile de se retrouver dans tous ces services. Le client se plaint beaucoup d'être la boule dans un jeu de ping-pong.*
- C'est sûr que l'information est difficile à trouver pour des gens qui ne se servent pas d'un ordinateur (Internet). Ça dépend donc de la clientèle et de sa force à trouver l'information. Les gens loin du marché du travail ont peu de ressources.*
- L'adulte sur notre territoire a accès à des ressources ou à des informations, mais il faut qu'il fasse l'effort pour les trouver. Au centre de formation professionnelle, c'est plus difficile, on donne des informations, mais pas spontanément.*
- On trouve ça difficile... en parlant des gens qui ne cherchent pas beaucoup l'information. Vu qu'on n'a pas de réseau d'information... ils se ferment les yeux à l'information disponible. Imaginez ceux qui ne savent pas lire ni écrire ou qui ne sont pas motivés, ça c'est la réalité.*
- Les gens arrivent chez nous et ont frappé à plusieurs portes, des boîtes vocales, etc. comment s'y prendre, où chercher... les ressources existent pourtant, mais y savent pas où trouver l'information.*
- Ça pas de bon sens comment les gens sont inondés d'informations. Pas certaine qu'ils les voient. C'est-tu pertinent ou pas? La carte géographique est pas toujours claire! C'est souvent complexe toute l'information et entre les institutions. Trouver la bonne porte dans tout ça?... Les gens ont une certaine naïveté au niveau des exigences face à la formation. Perception mythique et non pas réaliste du cheminement dans les programmes de formation.*
- Les gens nous disent qu'y ont beaucoup de ressources disponibles, mais y connaissent pas beaucoup les organisations et leur mission... Les gens ont de fausses croyances même des préjugés face à l'école, comme par exemple les préalables exigés pour l'admission à un DEP et des coûts exorbitants pour une année collégiale.*
- L'information scolaire et professionnelle est facile d'accès, mais pas facile à comprendre... souvent, l'agent ou la personne n'est pas spécialiste de tout ça et a de la misère à référer parfois.*

### 5.1.12 Procédure d'intervention

Nous observons que certaines organisations n'ont pas développé de structure d'accueil des clients.

- *Non, c'est plus rudimentaire... pour le grand public (une réceptionniste) qui redirige les appels, nous avons un répertoire d'expertise à la réception.*
- *Nous avons une faiblesse au niveau de la 1re ligne, si la personne de champ d'expertise n'est pas là, la personne est référée et pas nécessairement au bon responsable de secteur.*
- *Non, j'ai un accueil, mais pas de service d'accueil structuré même si j'ai des gens à l'accueil. Ce sont des personnes qui répondent et non un système organisé. Ces personnes répondent aux élèves.*
- *On répond du mieux qu'on peut aux clients.*
- *L'accueil des clients c'est dans la tête. Ça n'a jamais été élaboré, improvisation, chaque individu a un vécu différent. Je me sens psychologue parfois. Ça n'a jamais été élaboré.*
- *Je les reçois, mais pas de façon encadrée. Je les inscris et je réponds aux questions. Il n'y a pas de formule...Ça se fait machinalement sans structure définie, sans mécanisme.*
- *Dans notre organisation, on a trop de personnes différentes qui vont répondre. On n'a pas de standard pour la communication.*
- *On n'a personne d'attitré pour l'accueil des clients. L'accueil va être différent selon la personne à l'accueil. Ça a toujours fonctionné comme maintenant.*
- *On y va par logique à l'accueil parce qu'on n'est pas vraiment structuré.*
- *Nous n'avons pas vraiment de structure, tous sont importants. C'est moi la structure d'accueil. Ici, c'est comme familial, on peut s'amuser, on ne doit pas avoir de préjugés. Démarche à 180 degrés, capable d'aller la chercher la personne.*
- *Nous n'avons pas de démarche d'accueil, on fait du mieux qu'on peut. On part du fait qu'il n'y a pas de service d'accueil.*
- *Nous n'avons jamais pensé à une procédure d'intervention à l'accueil. Nous sommes plus axés sur la clientèle qu'on a déjà que sur ceux de l'extérieur qui viennent s'informer.*

### 5.1.13 Références et connaissances du milieu

Nous observons que la plupart des gens rencontrés dirigent leurs clients en formation principalement en fonction de leurs propres connaissances.

- *[...] Si le besoin est clair et que les clients savent ce qu'ils veulent, feeling personnel que 90 % sont bien référés.*
- *Pas toujours. On ne connaît pas tous les services offerts et c'est dommage, on réfère à ceux que l'on connaît... c'est moi, la ressource, je leur donne la ressource le plus vite possible, je prends le temps de référer et je l'envoie avec un nom et numéro de téléphone.*
- *Je trouve ça facile parce qu'on sait un peu ce qui se donne ailleurs.*
- *Je n'ai pas de problème à référer, je connais bien le milieu même si ce n'est pas dans ma mission.*
- *On dit d'appeler à la commission scolaire, mais on n'a pas d'outils. On les envoie comme ça. Ça serait important d'avoir des coordonnées pour les envoyer en formation. On réfère en pensant que c'est le meilleur endroit.*
- *Référer des clients pour moi! Pourquoi ce serait difficile? Je sais ce que le Cégep et la commission scolaire donnent et je connais les organismes, les formations.*
- *C'est facile de bien référer parce qu'on a un bon contact avec les conseillers d'orientation de la formation professionnelle. Les institutions connaissent notre organisme.*
- *J'trouve ça facile de référer. Ça fait 22 ans, écoute, on finit par avoir de l'information... les portes d'entrée ne sont pas toujours les mêmes, mais par l'expérience, on réussit à référer.*
- *Si t'es pas branché sur un réseau clé d'individus pis que t'as pas de réseau de référence, ça devient difficile de répondre au besoin.*

### 5.1.14 Référence inadéquate des clients contre leurs besoins de formation

Nous notons que la plupart des gens rencontrés affirment recevoir des adultes qui ont été mal dirigés ou mal informés en lien avec leurs besoins de formation.

- *C'est malheureux de vivre ça. C'est leur avenir qui est en jeu, leur carrière c'est la partie la plus dramatique de mon travail.*
- *Quand c'est pas ici et que c'est ailleurs, je les laisse se débrouiller parce que j'ai pas l'information.*

- *Je trouve ça difficile de référer les clients parce que je ne sais pas tout ce qui existe et qui peut les aider (orienteur, psychologue).*
- *Les gens vont souvent dire : On est « pitché » d'une place à l'autre et c'est difficile de trouver une place pour évaluer leurs besoins.*
- *Il m'arrive souvent de recevoir des clients qui ont été mal dirigés ou mal informés. Le commentaire entendu à notre service : « Enfin, je parle à quelqu'un qui peut nous aider. »*

### 5.1.15 Mécanismes et suivi

Certains déplorent l'absence de mécanismes de suivi à la suite d'une recommandation de clients.

- *Je ne sais pas vraiment parce que je n'ai pas de suivi de la clientèle afin de savoir s'ils ont reçu la documentation nécessaire.*
- *Après que j'ai référé un client, je m'assure qu'il me rappelle pour un suivi.*
- *Une fois que j'ai référé, j'aimerais avoir un suivi avec une approche personnalisée pour ne pas m'inquiéter et m'assurer qu'il est bien répondu.*
- *C'est difficile à évaluer si nos clients ont accès aux ressources appropriées parce que nous n'avons pas d'outils de suivi et je ne sais pas si le client a été répondu ou a été rappelé.*
- *Bonne capacité d'écouter et d'échanger pour être capable de bien référer. Si tu as le sentiment d'avoir fait une bonne référence, c'est que tu as fait une bonne entrevue... Par contre, on n'a pas de suivi et on ne sait pas si la personne a eu un suivi.*
- *Je trouve que c'est plus ou moins facile de référer des clients. On n'a pas de retour dans le système scolaire, du moins c'est assez rare. Il faut donner un suivi, mais on ne nous informe pas.*
- *Je trouve difficile qu'on n'ait pas de suivi quand nos clients vont à l'école, on perd le lien, on devient secondaire, souvent nos clients ont besoin d'une approche particulière.*
- *Y a pas de mécanisme de suivi. Je sais pas rendu là quand il a été référé. Pas de suivi du client. Je n'ai pas de suivi des personnes que je réfère. Ce serait l'idéal d'avoir des outils.*
- *J'trouve ça assez facile de référer en formation, mais j'ai pas de contact en formation pour avoir un suivi, j'ai pas de suivi personnalisé avec des outils ou de mécanismes.*

### 5.1.16 Accessibilité dans les grandes organisations

Certains acteurs du milieu considèrent que les grandes organisations ont une structure lourde ne facilitant pas l'accès aux services de formation à la population et aux organismes du milieu.

- *On a un problème au niveau de la visibilité pour rejoindre quelqu'un, l'accessibilité est difficile si le client n'est pas référé.*
- *La réceptionniste n'est pas toujours là et la conseillère d'orientation fonctionne par rendez-vous, souvent elle doit retourner les clients chez eux... on perd les gens et pour revenir, ça leur prend tout et souvent la porte est fermée.*
- *Avec une réception à l'avant, les gens tombent trop souvent sur une boîte vocale. Moi-même j'ai appelé ici et ça m'a pris une demi-heure avant d'obtenir la ligne. Souvent, on se fait dire par les clients que, pendant la période d'admission, on est difficile à rejoindre.*
- *Dans ce contexte, on ne peut pas répondre tout de suite, ce qui fait que, des fois, y vont abandonner et laisser faire.*
- *L'accueil doit se faire dans une structure souple, du moins plus souple qu'avant. La paperasse c'est lourd, pis ça fait un accueil moins intéressant.*
- *C'est important d'avoir juste un numéro de téléphone parce que, quand on passe une publicité, on a jusqu'à trois numéros de téléphone et on perd des clients à cause de ça. On n'a pas de canal. Pas correct pour la clientèle. La personne ne va pas rappeler.*
- *Dans les grosses structures lourdes, j'suis pas certaine que les gens ont accès rapidement aux services, car l'attente est souvent lourde et parfois les gens vont se décourager des longues attentes. Souvent, plus c'est gros, plus c'est difficile.*
- *Les clients qu'on réfère n'ont pas un service rapide, c'est-à-dire que, dans les grandes organisations, souvent on tombe sur un service téléphonique informatisé et c'est difficile. Ça ne donne pas un service d'accueil efficace. Nous autres, c'est plus direct et plus personnalisé... un ordinateur ne remplacera pas un individu.*
- *Y est pas toujours facile de référer. Ça demande de la recherche sur plusieurs plans, à plusieurs endroits, mais on s'organise pour avoir une réponse... avant, on téléphonait au service accueil référence pour obtenir les renseignements.*
- *Parfois, il n'est pas facile de référer dans les grandes organisations parce que souvent les conseillers d'orientation ne sont pas disponibles, car souvent en entrevue, mais une fois répondu ça va bien.*
- *Souvent, les clients sont pris dans des contraintes de fonctionnariat, ils ont déjà vu de deux à trois intervenants... imagine la lourdeur et parfois l'attente du client et l'impact négatif sur celui-ci.*

- *En général, le monde me dit qu'y ont accès assez vite aux ressources dans les petits organismes mais, dans les grandes organisations, c'est plus long.*

### 5.1.17 Porte d'entrée en formation

La majorité des personnes rencontrées voit d'un bon œil l'instauration d'une porte d'entrée unique pour la formation.

- *Oui, parce que ça permettrait d'augmenter les échanges avec le milieu et de faciliter l'offre de service aux clients. Les informations seraient plus rapides à obtenir avec un partenariat. Un besoin comblé et bien orienté élimine les peurs... Ça devient encore plus intéressant s'il y a une structure et des ressources suffisantes.*
- *Il est urgent d'avoir un service d'accueil en partenariat parce que la population non rejointe le sera. C'est gênant de voir que, dans un pays comme le nôtre, les gens ne sont pas rejoints. Ainsi, nous allons remonter la scolarisation... L'impact de la formation à la base se répercutera dans le milieu.*
- *Y serait certainement possible de faire mieux, une personne ou deux qui répondrait aux clients.*
- *S'ils peuvent changer le fonctionnement, ce serait génial, ça aiderait. C'est souvent la dernière porte pour eux... Il faut que ce soit accueillant, pis quand les gens ont un bon service, y réfère d'autre monde.*
- *Tout est possible, il va falloir que le mécanisme soit personnalisé avec des services rapides. Y faut pas que ce soit bureaucratique comme, par exemple, dans les hôpitaux, où y faudrait être malade la semaine dernière pour avoir un rendez-vous la semaine prochaine.*
- *J'suis certaine de ça, il faut d'abord être là pour le client, ne va pas à dix endroits, mais à un pour avoir la bonne information. Souvent quand il est référé à trois ou quatre portes y se décourage, y faut sauver du temps. Y faut répondre tout de suite aux besoins primaires, y faut pas le perdre en cours de route. J'aime bien mettre en place des structures fonctionnelles et orientées vers les clients. Je veux m'assurer que le résultat de cette recherche-action soit à la hauteur. J'aimerais être consultée et dire oui au partenariat.*
- *L'expérience l'a démontré. C'est facilitant avec la commission scolaire pour la formation en partenariat. On envoie quelqu'un et on a une réponse. On a souvent des clients qui désirent se faire évaluer ou faire le bilan de leurs acquis. J pense que ça serait facile avec un endroit unique.*
- *On a des bonnes capacités pour faciliter les références pour des informations scolaires. Si tout le monde veut, pourquoi ça ne se ferait pas un service d'accueil?*

- *Un service d'accueil, bien ça permettrait d'avoir un lien avec le milieu. Être capable d'avoir une réponse et référer aux partenaires appropriés. T'as besoin de formation, t'appelles là. La personne à l'accueil doit pouvoir référer à la bonne ressource... Il faut regarder l'historique de la décentralisation.*
- *Un service d'accueil en formation permettrait, avec la collaboration de tous, avec leurs compétences et leurs spécialités (ça se fait déjà), de bien répondre aux personnes qui viennent en formation.*
- *Ce qui nous manque, c'est un guichet unique. On joue au ping-pong avec les clients en se les envoyant de l'un à l'autre. Il faut faciliter la tâche au client, au citoyen. Ça peut devenir décourageant à la longue.*
- *Un service d'accueil en formation est certainement important et c'est souhaitable, il faut axer sur le client.*
- *Depuis quelques années, le mot partenariat est utilisé et mis en application. Travailler en vase clos ne donne rien. Un service d'accueil serait excellent. Il faut éliminer l'esprit de clocher et de tirer sur la couverture.*
- *Il est important et nécessaire d'avoir un service d'accueil. Les adultes vont à la commission scolaire et sont perdus. C'est compliqué pour eux. Je le vois comme une table tournante et référer en conséquence et que ce soit plus efficace. Juste téléphoner, c'est compliqué. Ça a l'air d'une tour d'ivoire dans une grande organisation et inaccessible aux gens.*
- *Je pense que c'est sûrement une bonne chose d'avoir un service d'accueil en formation. C'est un bon point de départ et c'est correct. Il n'y en a pas présentement.*
- *Dans mon cas, en tant qu'organisme, de collaborer à un service d'accueil en formation, ça me garantit une forme de neutralité et que les gens seront répondus en fonction de leurs besoins. J'ai intérêt à le faire. Vous êtes révolutionnaire, on ne peut plus dans notre région développer comme avant. Il faut bien collaborer ensemble.*
- *Il est tout à fait possible et souhaitable d'avoir un service d'accueil. Ça déjà été expérimenté et ça a permis d'aller chercher une clientèle perdue dans notre système.*
- *Je suis parfaitement en accord avec un service d'accueil en partenariat pour la formation. On le fait avec l'employabilité, pourquoi pas avec les autres milieux y compris les commissions scolaires.*
- *C'est utile et nécessaire selon moi d'avoir un service d'accueil parce qu'il faut travailler sur des solutions en formation pour des clientèles particulières que souvent le régulier ne peut pas répondre.*

- *Un service d'accueil avec les partenaires serait sûrement utile d'après moi parce que, quand un client veut retourner aux études et qu'il veut cheminer, ce serait un outil de plus parce que, lors d'une référence, il doit avoir de l'aide.*
- *Je remarque que nos clients ne savent pas où se présenter pour la formation, déjà que c'est stressant pour eux de retourner dans une institution scolaire. Un endroit ciblé serait génial, un genre de guichet unique. Souvent, mes clients vont revenir au lieu de rentrer et de faire les démarches.*
- *Un service d'accueil en partenariat permettra, selon moi, de mieux répondre à la clientèle. J'aurai moins besoin de m'informer et ce sera plus facilitant dans mon travail.*
- *Je pense qu'il est possible d'instaurer un service d'accueil, mais qui soit plus rapide et plus éclaté... L'éducation prend souvent l'angle de l'étudiant seulement. Y faut, d'après moi, tenir compte de son bagage, le prendre dans sa totalité.*
- *C'est essentiel pour moi, si on pense à la clientèle d'abord, d'instaurer un accueil en partenariat... ce service aidera nos gens pour leur intégration à la formation.*

#### 5.1.18 Emplacement physique

Certains trouvent important que l'emplacement physique d'un service d'accueil soit ciblé en fonction de son accessibilité et près des services de formation et d'employabilité.

- *Le monde n'allait pas en ville, ils abandonnaient en cours de route. Les ressources ont commencé à se déplacer en périphérie. Ça prend des points de service.*
- *Nous avons une force à l'accueil qui est de rendre les services accessibles parce que c'est important d'être dans un lieu facile à identifier et accessible à la clientèle... On n'a qu'à penser aux fauteuils roulants et autres handicaps.*
- *Nous avons un emplacement physique qui permet une disposition des informations scolaires et professionnelles qui facilitent l'accès aux informations pour le client de façon autonome.*

#### 5.1.19 Aménagement physique

Certains affirment que l'aménagement physique des lieux doit être pensé en fonction de favoriser un climat de confiance.

- *Nous avons choisi un accueil avec un aménagement où c'est à aire ouverte, c'est chaleureux, c'est accueillant.*
- *Tout est orienté vers l'accueil. C'est un accueil moins conventionnel, à aire ouverte avec des murs de couleur accueillante.*

### 5.1.20 Comité consultatif et concertation

Nous observons qu'en quasi-totalité, les gens rencontrés trouvent importante leur présence au comité consultatif et qu'ils y reconnaissent une occasion de concertation entre les divers organismes du milieu.

- *Oui parce que ça permettrait d'améliorer le service au niveau scolaire pour la clientèle, faire des actions permettant d'intégrer les gens, c'est une réussite de se concerter, je me jette dans ce projet. C'est par des petites actions comme celles-ci qu'on peut améliorer les services.*
- *Une table, ça donne des échanges et de savoir qu'on existe. Je trouve ça génial.*
- *Ça doit être simple et adapté.*
- *Oui, pour pouvoir partager ma vision des choses avec un produit final de qualité.*
- *Ce sera difficile, mais avec le temps on y arrivera. Il y aura toujours des gens qui auront peur... parce que le partenariat est une affaire de personnes et non d'organismes.*
- *Y faut améliorer le service, y faut arrêter de perdre du monde un peu partout.*
- *De plus en plus, je crois aux tables de concertation... être à l'écoute du citoyen.*
- *C'est essentiel parce qu'on a une place importante dans le milieu et qu'on collabore avec tout le monde. J'suis très intéressée.*
- *Je trouve qu'on a des lacunes et je pense qu'il faut trouver des solutions pour avoir un accueil plus adéquat pour les clients. Il faut s'impliquer pour faire valoir nos points.*
- *Je trouve important de partager nos expertises parce que nous offrons des services à des clientèles qui paient des taxes. Je suis en faveur de la concertation, il faut plus travailler en silo, mais en concertation.*
- *À cause des informations à recevoir et à donner, c'est plus facile après de référer selon le besoin du client. Un comité comme ça permet d'être au courant.*
- *Pour moi, une telle table de concertation c'est stimulant, le milieu de l'employabilité et de la formation ensemble, c'est rare. Les occasions ne sont pas fréquentes de se concerter. Il faut de plus en plus éviter ce qui existe et avoir de nouvelles idées. Je continue de croire que cela peut aider à se sortir des problèmes de la région.*
- *J'aimerais beaucoup ça être sur un comité aviseur [consultatif] parce qu'on a une clientèle qui a beaucoup besoin de formation et de reconnaissance d'acquis. Y faut pas oublier que la moyenne d'âge est de 44 ans. On n'a pas de temps à perdre et c'est primordial de collaborer et le service d'accueil doit être solide.*

- *Je crois à un partenariat, mais il faudrait cibler le rôle des partenaires pour une belle collaboration avec le milieu. Un service d'accueil en relation avec les partenaires est très important. OK pour un comité aviseur [consultatif] parce qu'il faut se trouver des mécanismes simples d'échanges d'informations tout en gardant la couleur de chacun des organismes.*
- *Je note, avec le temps qu'il n'y a pas d'uniformité à l'accueil avec les partenaires parce que souvent la personne va se retrouver à plusieurs endroits.*
- *Je trouve ça primordial d'avoir un partenariat pour l'accueil du client.*
- *Un comité aviseur [consultatif] me semble important parce que je me rends compte que je suis informé sur nos programmes, mais pas sur les autres formations à l'extérieur de chez nous.*
- *Je suis intéressé oui et non d'être sur le comité aviseur [consultatif]... souvent jusqu'à maintenant dans certains comités on est souvent figurant.*
- *Je trouve qu'à l'occasion on se « pitch les clients » en référence. Pas assez de réponses à leur donner parce qu'on ne s'assoit pas ensemble pour répondre au client.*
- *J pense qu'un service d'accueil en partenariat serait bien, mais il faut baliser avec la mission de chacun, collaborer avec les forces du milieu. Ça donne rien d'avoir un service comme ça si y a pas de lien avec les autres. Y faut absolument impliquer les gens dans le milieu... je suis intéressée à faire partie de ce comité parce que souvent on reçoit des gens qui ont besoin de formation.*
- *Il est tout à fait correct de faire un service d'accueil, même dans l'emploi on a avantage à connaître les services en formation, savoir où référer à la commission scolaire... ce serait bien d'être sur un comité aviseur [consultatif]. Écoute, un partenariat ça permet de faire circuler l'information.*

## 5.2 Résultats de l'étape 2

Rappelons la question particulière de cette deuxième étape. Comment est vécue l'expérience de l'accueil par les adultes et quelle est leur perception de la possibilité d'un accueil en partenariat?

À partir des observations et des rapports résultant des groupes de discussion des deux animateurs chercheurs et des verbatim recueillis par la personne responsable de la prise de notes, l'analyse des résultats a permis de soulever les points saillants des verbatim des participants et nous avons associé les verbatim à chacun d'entre eux.

### 5.2.1 Gestion de la demande

Nous observons qu'en majorité, les candidats veulent un accueil centré sur leurs besoins.

- *J'suis pas reçu dans mon besoin.*
- *Le C.O. décide pour la personne. Accueil idéal : aller dans le besoin.*
- *Qu'on m'écoute. Que le C.O. aille selon mon besoin.*
- *L'accueil de l'organisme est très bien. Il a évalué mes limitations. Je savais ce que je voulais faire et ce que je ne voulais pas faire, mais je ne connaissais pas toutes les possibilités. Il m'a trouvé de nouveaux milieux de stage.*
- *La force, c'est le pouvoir de dire non, pour un travail qui ne me convenait pas. Ils ont confiance aux candidats et nous donnent confiance. Par l'évaluation, ils savent comment trouver nos forces... Accordent du temps et font beaucoup de recherche pour les candidats (trouver quelque chose d'adapté à chacun, à leurs besoins.*
- *Un service pertinent (gérer la demande), regarder le besoin. Voir les possibilités, choses qui m'aident à m'accomplir.*
- *Je sens que l'organisme personnalise son approche.*
- *L'intervenante a vraiment cherché pour moi ce qui me convenait comme travail.*
- *Je pense que l'accueil, c'est du cas par cas... car, dans mon processus, j'ai besoin d'être guidé, d'être écouté.*
- *Le service est pour tous et non seulement pour les démunis. Répondez à mes questions... Tant qu'à faire, nous dire qu'on ne répond pas à ce type de clientèle.*
- *Dans cet organisme, j'ai fait une recherche de mes besoins.*
- *L'intervenante m'a reçu et bien informé. On a cherché ensemble ce qui pouvait me convenir comme travail pour ma santé, mon degré de scolarité. J'ai un suivi avec elle qui s'informe comment va mon travail.*

- *Ces deux organismes m'ont aidé à savoir ce que j'aimais comme métier. J'ai été très bien conseillé.*
- *L'orientation est importante au départ.*
- *Avec le facteur âge, c'est difficile de se trouver un emploi.*
- *J'aimerais qu'on me demande quels sont mes besoins et m'orienter vers des formations. C'est une nécessité pour avoir de bonnes informations, pour me diriger aux bons endroits.*
- *Un minimum serait que les gens soient conseillés pour connaître c'est quoi leurs forces. À notre âge, on n'a pas de temps à perdre. Je sais que, dans mon groupe d'étudiants, il y en a plusieurs qui ne travailleront pas dans le métier, parce qu'ils n'aiment pas ça. Ils n'ont pas été bien conseillés.*
- *Il faut être centré sur l'humain. Le client avant tout. Vase communicant avec tout le monde.*
- *Souvent, la personne qui va là... à l'école, est ébranlée. Si elle n'est pas bien répondue, elle se décourage.*
- *Le service doit être très, très objectif. Tu n'es pas un numéro. T'es un être humain.*

### 5.2.2 Gestion de l'offre

Certains candidats mentionnent que des organisations répondent à leurs besoins en fonction de leurs critères d'admissibilité à différents programmes d'intégration ou réintégration à la formation ou à l'emploi.

- *On est subventionné et poussé à être performant... On ne respecte pas toujours notre rythme.*
- *Je cherchais des cours à prendre et personne ne pouvait me donner de l'information.*
- *Ils cherchaient surtout à me trouver un emploi.*
- *J'ai déjà demandé pour prendre de la formation, mais ils m'ont dit que je serais mieux de me servir de mon expérience pour me trouver de l'emploi. C'est dans des détails comme ça que l'on se sent mal servi et mal accueilli. Je me sens comme un numéro.*
- *Ça été difficile; j'ai trouvé une technique que j'aurais aimé faire, mais l'organisme ne pouvait pas m'aider financièrement. J'ai trouvé après cela un DEP en secrétariat, comptabilité. Bon, ce n'était pas vraiment cela que je voulais, mais j'ai fait ce qu'on attendait de moi et j'ai pris ces cours.*

- *J'ai rencontré mon intervenant et il ne comprenait pas que je voulais retourner aux études avec un super beau CV comme ça. Je lui ai dit que je voulais vraiment me réorienter. Je lui ai même parlé que j'aimerais rencontrer un orienteur, mais elle a fait fi de cela... J'aurais aimé faire un AEC en assurance de dommages.*
- *Avec l'intervenante, on a jasé et elle m'a demandé ce que je sais faire, des endroits où j'ai travaillé. Elle m'a dit les places de disponibles, des choix comme aide-cuisinière, par rapport aux projets d'aide financière. Ensuite, on a décidé quelle place me convenait mieux pour travailler.*
- *Gérer l'offre même si le besoin du client est exprimé. Ils gèrent selon leurs critères.*

### 5.2.3 Démarche structurée dans les petites organisations

Nous notons que les participants mentionnent avoir reçu un accueil et un suivi plus personnalisés dans les petites organisations.

- *Bon appui de l'organisme qui m'a trouvé un emploi. J'ai été moi-même le rencontrer et j'ai été bien reçu... très sympathique, me sens appuyé dans mes démarches.*
- *L'intervenant de l'organisme a fait des démarches, il a appelé pour un cours de commis de pièces.*
- *On voit l'accueil par l'intérêt que la personne a envers nous, de nos besoins spécifiques. Chez cette organisation, il y a là une porte d'entrée merveilleuse dans n'importe quelle situation, on se sent bien accueilli. Je me suis assise avec les participants et j'ai senti qu'ils étaient structurés. J'ai téléphoné pour m'informer et la dame très sympathique m'a donné plein d'information sur les formations et elle m'a dirigé vers une organisation pour savoir si j'étais éligible à ces formations.*
- *À l'organisme, durant l'accueil, on était assis en groupe et nous avons fait des activités d'animation pour se présenter chacun notre tour et dire nos motivations.*
- *Chez cet organisme, j'ai été bien accueillie et la personne m'a aidée à remplir les feuilles. La motivation que la démarche de recherche d'emploi m'a donnée a été excellente.*
- *Les secrétaires nous ont aidées et bien expliqué comment remplir les formulaires. Elles nous donnaient toute l'information qu'on leur demandait.*
- *Il nous montrait comment faire un CV et nous aidait à remplir le nôtre.*
- *J'ai trouvé dans le journal de l'aide chez un organisme. J'ai téléphoné et la secrétaire m'a donné un rendez-vous. La conseillère va nous chercher nos*

qualités, se connaître soi-même. Les deux professeurs m'ont expliqué mes démarches.

- Dans cet organisme, l'accueil est bien structuré. Très bel organisme.
- J'ai téléphoné à une intervenante qui m'a donné rendez-vous pour une rencontre de groupe. Plus tard, il y a eu des rencontres individuelles pour un bilan rapide de mon bagage (formation, expérience de travail, acquis) et de mes besoins.
- L'organisme m'a aidé à me réorienter. Je leur ai dit que j'avais besoin d'une base en ordinateur. On sent qu'on est bienvenu. On est à l'aise tout de suite en entrant. À l'accueil, la personne m'a tout expliqué durant une heure qu'est-ce qu'ils faisaient chez eux. Elle m'a demandé mes besoins, qu'est-ce que je veux, m'a expliqué le processus. Ensuite, j'ai eu un rendez-vous pour plus d'information.
- Un très bon suivi a été fait par l'organisation. Ils s'informent et téléphonent pour savoir si tu t'es inscrit. Le service est personnalisé. Ils prennent les rendez-vous, te rencontrent et donnent leurs informations. Ils te disent où te rendre (nom de l'école, numéro de téléphone, adresse). Ils t'aident à remplir toutes les fiches d'inscription.
- Chez eux, ils te font sentir important... bel accueil, bien fait, suivi de la demande, prise de rendez-vous. Explique ce qu'ils savent. Tu pars avec un nom ou adresse. Il guide, aide à remplir la fiche d'inscription. Bon tremplin, y sont super corrects.

#### 5.2.4 Mécanismes et suivi

Nous observons que des candidats ont obtenu un suivi personnalisé de la part des intervenants à l'accueil dans différentes organisations sur notre territoire.

- L'intervenant continue de m'offrir de l'aide pour ma recherche d'emploi. Il m'a conseillé sur le salaire offert pour certains emplois. Il a cherché dans le secteur de vente, ce qui répondait à mes besoins.
- Il y a un bon suivi. Il te donne la chance de trouver quelque chose que tu aimes, si tu t'aides aussi (autonomie). Si tu as des petits problèmes, il est là pour t'écouter. Il m'a aidé pour trouver une subvention pour partir une petite entreprise (appui), à faire mon CV et les corrections (très bon suivi). Il me fournit plusieurs CV. L'intervenant a pris le temps qu'il fallait pour m'expliquer les possibilités et encore plus, il a fait des recherches spécifiques pour moi. J'ai essayé un métier et ça ne fonctionnait pas, il m'a aidé à me réorienter. Très bonne écoute. Il a cherché beaucoup pour moi. Je ne serais pas resté là, si on ne m'avait pas écouté. Il m'appelait régulièrement, fait un suivi... Il s'adapte à chaque personne (personnalisé).

- *Faire un suivi, donner des nouvelles aux gens qui attendent. C'est important pour quelqu'un à l'accueil.*
- *Les personnes sont là pour nous aider et il y a un suivi dans nos démarches. Ils gardent ton nom en note et te rappellent pour t'offrir un emploi.*

### 5.2.5 Traitement de l'information scolaire et professionnelle par les clients

En majorité, les participants mentionnent qu'ils ont accès facilement à des ressources ou à de l'information utile à leur intégration ou réintégration à la formation ou à l'emploi, mais que les médias d'information utilisés par les organisations ne les rejoignent pas.

- *Dans le journal, j'ai obtenu l'information et après j'ai téléphoné, mais... on est saturé d'information, mais on ne m'aide pas à me démêler.*
- *Un langage accessible à tout le monde est important à prendre en considération.*
- *L'information dans les journaux n'est pas suffisante... pour bien comprendre.*
- *C'est terrible. Je ne lis pas les journaux (pas d'impact). Si je lis, je ne comprends pas.*
- *Outils de promotion pas adaptés. C'est quoi le cours, les préalables...*
- *Plusieurs services sont présents, mais l'information nous arrive au compte-gouttes.*
- *C'est difficile de trouver les renseignements, c'est décourageant.*
- *Tout le monde n'ont pas Internet et savent pas s'en servir.*
- *Les dépliants et informations sont difficiles à décoder quand tu n'as pas un secondaire V. Ce n'est pas accessible à tous les gens de la société.*
- *J'ai cherché des cours et ce n'est pas évident. J'entends parler des organismes scolaires, une fois par année, quand ils passent des informations dans les journaux.*
- *Quand tu finis ton cours et tu veux t'informer des ouvertures du marché du travail, ils te réfèrent dans des livres et ce n'est pas la réalité de la région. Les statistiques se réfèrent aux grosses villes comme Montréal.*
- *Il n'y avait pas d'explications qui se donnaient claires et précises sur le contenu de ce qui se donne dans les organismes scolaires... Il y en a un petit programme qui sort sur la formation aux adultes qui passe dans les journaux. Ils donnent les périodes clés pour les inscriptions, numéro de téléphone, etc.*
- *Il ne faut jamais que la personne qui pose des questions ne retourne à la maison sans documentation, pour qu'elle sache où aller chercher de la documentation.*

- *C'est laborieux de trouver de l'information scolaire...*
- *Je trouve qu'on voit beaucoup d'information dans les journaux, mais c'est trop éparpillé.*
- *L'information est pas assez complète (ex. : les préalables, les critères d'admissibilité, les descriptions des cours, les débouchés, le travail à l'extérieur de la région).*
- *Les clientèles particulières manquent beaucoup d'information sur les formations. On a seulement des suggestions.*
- *Beaucoup trop de texte difficile à comprendre dans les dépliants, il faut mettre plus de photos. Les mots sont trop forts pour des clientèles particulières.*
- *Non, ce n'est pas facile parce que beaucoup d'informations sont transmises par Internet et je ne connais pas ça.*
- *On ne comprend rien dans le journal quand ils annoncent les formations.*
- *Tu ne sais pas quoi faire? Bouche à oreille souvent.*
- *Pour faire mon inscription à un centre de formation, j'ai reçu de l'information de bouche à oreille.*
- *J'ai pris des informations (le contenu de cours, les heures, etc.) sur Internet pour des cours parce que je suis capable.*
- *Je ne sais même pas quels autres cours se donnent ici au centre.*
- *J'ai eu de la difficulté à trouver de l'information au bon endroit, on me réfèrait toujours ailleurs.*
- *Je me suis rendu à plusieurs endroits pour être informé pour des cours et, à chaque fois, ils me réfèraient ailleurs. Même les numéros de téléphone des centres, je les ai trouvés dans le bottin. Ils ont juste un dépliant qui parle des DEP. Mon inscription, je l'ai fait parce que je suis venu ici, au centre... par hasard.*
- *Quelqu'un d'autre se serait découragé parce que c'était long, les démarches, mais moi j'étais bien motivé.*
- *Oui, avec l'Internet c'est possible de s'informer, mais pas tout le monde.*
- *Oui, par les journaux j'ai connu les dates d'inscription, mais sans trop d'information.*
- *Moi, je n'ai pas pensé d'aller sur Internet.*
- *Non. Dans les journaux les publicités sont trop vagues.*
- *Ça prend beaucoup de recherche personnelle.*
- *Il faut que tu saches lire. Je voulais en savoir plus sur les courts détails, contenu et personne pour me répondre.*

- *Je vois les cours comme une pub et un peu d'information.*

### 5.2.6 Facteurs de réalités en formation

Certains affirment que l'accès aux formations est difficile et que le temps d'attente est long.

- *On attend trop... jusqu'à deux mois pour recevoir les cours. On devrait avoir accès à ces cours, nous ressentons beaucoup de solitude et d'insécurité.*
- *Le Ministère attend d'avoir un minimum de 19 personnes avant de débiter un cours et ce délai est beaucoup trop long.*
- *Pas facile de trouver un programme individualisé.*
- *Pas assez d'information dans les journaux... quand tu appelles, ils te disent : Viens t'inscrire tout de suite parce qu'ils vont fermer le cours par manque d'inscription.*
- *On m'a répondu : trouve 20 personnes qui veulent prendre le même cours que toi et on va ouvrir un cours pour le groupe. Ça voulait dire bien... débrouille-toi.*
- *Avant, je travaillais, mais n'avais pas de diplôme de secondaire V. Pour avoir une évaluation et des examens, ça me prenait un interprète et on m'a dit que, pour une seule personne, ça coûtait trop cher, il fallait que j'attende d'être dans un groupe. J'ai perdu mon travail.*
- *« Il faut que tu rentres dans leurs critères » égale « organise-toi tout seul ».*
- *Moi, j'étais supposé d'entrer en formation en novembre. Il n'y avait pas assez d'étudiants pour commencer le cours, alors ils m'ont dit : « on va te rappeler ». Il a fallu que je rappelle souvent moi-même pour savoir si les cours commencent bientôt, car ils ne me rappelaient pas. Alors, le cours a commencé en janvier seulement. Les gens de ma classe n'ont pas tous été rappelés.*
- *Pas assez de monde pour commencer (cohorte). Y a fallu les achaler pour commencer en janvier.*

### 5.2.7 Accueil dans les grandes organisations

Certains candidats mentionnent que les grandes organisations n'offrent pas un accueil personnalisé, ce qui ne facilite pas une réponse aux besoins du client ainsi qu'une accessibilité rapide à des services d'orientation scolaire et professionnelle.

- *À notre première rencontre pour des cours, l'accueil a eu lieu à la cafétéria et la visite de la bâtisse s'est faite sur du papier (imagée). Nous avons par la suite rejoint l'enseignant dans la classe qui nous était destinée. Nous ne nous sentions pas bien accueillis par les autres étudiants.*

- *Cela m'a pris une semaine pour avoir un rendez-vous avec l'orienteur. J'ai attendu trois semaines pour passer un test de classement et trois autres semaines pour connaître les résultats.*
- *J'ai dû suivre des cours avant de pouvoir rencontrer un C.O. J'ai payé mon inscription et mes livres pour rien, ça répondait pas à mes besoins.*
- *J'ai téléphoné au centre pour retourner aux études. Il fallait faire un test de classement. On m'a donné un rendez-vous et cela a pris quatre semaines.*
- *En deux ans d'étude, j'ai connu l'accueil de deux heures chacun, consignes, etc. Mais cela est répétitif lorsque tu y retournes une deuxième fois, perte de temps.*
- *On aimerait qu'il cible ceux qui ont déjà connu cet accueil pour ne pas répéter le même accueil.*
- *Très compliqué les études vs chômage, aide sociale, etc.*
- *Prendre rendez-vous dans un cahier, avec un mois d'attente, ce n'est pas bien efficace.*
- *Un C.O. devrait être disponible avant de s'inscrire.*
- *C'est très bureaucratique, routinier.*
- *J'ai été accueilli par la secrétaire plus tard et je dois courir après l'information... horaire, agenda, calendrier.*
- *L'accueil est froid au secrétariat, pas de date fixe.*
- *Tu poses une question et tu ne te sens pas écouté.*
- *Quelqu'un qui manque de motivation ne reviendra pas à ce centre, c'est sûr!*
- *C'est une secrétaire qui appelle, c'est vite et froid. Pas d'information. Se sent comme un deux de pique.*
- *Au secrétariat, ils sont tannés. Ils font ça trop souvent.*
- *Si pas motivé... retourne chez eux.*
- *Si on était plus encadré avant de commencer... ça aiderait.*
- *Un accueil individualisé oui, mais pas d'accueil de groupe.*
- *Y faudrait qu'à l'inscription, la secrétaire me donnerait un rendez-vous avec un C.O. pour m'aider à prendre ma décision de revenir à l'école.*
- *L'idéal, c'est voir un C.O., mais il n'est pas toujours disponible.*
- *Les organismes scolaires, c'est gros. Je suis sorti plus mêlé qu'au début.*
- *L'accès téléphonique dans les organismes de formation n'est pas facile.*
- *Appeler dans les organismes scolaires pour la formation... c'est compliqué.*
- *Boîtes vocales pourries. Démotivant.*

- *Il faut que je téléphone à une autre école pour avoir les informations pour des prêts et bourses et je ne sais pas à qui parler et cela me décourage. L'information est trop éparpillée.*
- *On m'a dit : « magasine ton programme et quand ton magasinage sera fait, tu reviendras nous montrer ton projet ». C'est ce que j'ai fait. J'ai magasiné ce que je voulais faire.*
- *La première chose que j'ai faite, j'ai appelé à l'administration d'un organisme scolaire et ils n'ont pas été capables de me répondre. Alors, j'ai téléphoné dans une polyvalente, peut-être que c'est eux autres finalement qui donnent la formation. Ils m'ont changé d'extension peut-être quatre fois pour finalement me faire répondre par un monsieur qui m'a dit que le DEP se donnait ailleurs. J'ai finalement pu le rencontrer malgré son horaire chargé, il m'a donné de la documentation et quelques explications que j'ai consultées à la maison et j'ai finalement embarqué dans le programme. J'ai fait mon inscription et ça s'est fait comme ça.*
- *On a peur de l'accueil.*
- *Pour remplir un formulaire, on nous dit, c'est trop compliqué de vous expliquer, laissez nous faire...*
- *Dans un centre de formation, j'ai fait un test de classement, mais je n'ai jamais rencontré un orienteur.*
- *Je n'ai jamais rencontré un orienteur. Il me manque de l'information sur les formations et le travail que je peux faire avec les études que j'ai.*
- *J'ai été à l'école pour finir mon secondaire V, mais ils ne m'ont pas donné de plan de carrière. J'ai rencontré un orienteur, mais je n'ai rien compris. Il m'a parlé de ce que je voulais faire, mais sans exercices et je ne l'ai pas revu après.*
- *Ce qui manque, c'est l'accompagnement et l'évaluation de chaque individu.*
- *Tout le monde se regroupe dans une même salle, sans évaluation individuelle.*
- *J'aurais aimé qu'on me donne la chance de finir mon secondaire.*
- *J'en ai fait des déplacements pour rien, sans obtenir les bonnes réponses.*
- *Un intervenant m'a envoyé chercher mon relevé de notes, des informations pour les DEP, mais je savais pas où aller, il ne m'a pas donné de numéro de téléphone, d'adresse, rien.*
- *On me réfère à des endroits sans savoir si c'est la bonne porte.*
- *J'aurais aimé avoir des informations pour savoir tout ce que je pouvais faire... L'intervenant m'a dit qu'il fallait que j'aille dans un organisme scolaire pour aller faire sortir mes notes, mais il ne connaissait pas le numéro de téléphone et moi*

*je ne savais pas où aller. J'ai fait plusieurs endroits pour rien, ce sont des dépenses pour rien.*

- *Je suis arrivé une semaine plus tard que les autres pour mon inscription. Notre groupe est arrivé au centre de formation et on a attendu deux heures au moins pour rencontrer la secrétaire (réception), ensuite on est passé prendre des photos et puis ils nous ont dirigés vers notre cours.*
- *La C.O. très en demande et ne prend pas de rendez-vous. Difficile à rencontrer et le temps d'attente est long (on était six à attendre la même journée).*
- *On ne peut pas prendre de rendez-vous avec la C.O. au centre de formation, on peut la voir seulement lorsqu'elle est libre.*
- *Les secrétaires ne savent pas c'est quoi les programmes. Elles « dispatchent », c'est tout.*

### 5.2.8 Porte d'entrée en formation

Nous notons que la majorité des participants désire une porte d'entrée unique en formation.

- *Ça prend un point central. Un service d'accueil à la commission scolaire qui rejoint nos besoins. Toutes les ressources devraient être concentrées au même endroit.*
- *Il faut un site touristique d'information scolaire.*
- *C'est essentiel que tous les organismes te dirigent vers un service d'accueil et créent des liens pour savoir ce qui se fait ailleurs.*
- *Si les services sont réunis... des gens mieux conseillés, éventail large des services.*
- *Je voudrais que ça soit centré, tout à la même place, que quelqu'un soit capable de me dire où se donne la formation aux adultes, au cégep, DEC, BAC, DEP.*
- *Je ne veux plus qu'on joue au ping-pong avec moi. C'est comme ça qu'on se sent.*
- *J'aimerais téléphoner aux renseignements généraux de la commission scolaire et avoir accès à un C.O... ensuite m'inscrire à un cours.*
- *Ça pourrait aider plusieurs personnes une porte d'entrée, car il n'y en a pas.*
- *Un guichet pour mieux me diriger et m'aider à comparer.*
- *Ça pourrait aider... pas de perte de temps avec un service comme ça.*
- *Y en a pas d'accueil. Ce serait une nouveauté.*
- *Un service d'accueil serait accessible à tous pour savoir ce que je veux.*

- *Un service d'accueil serait merveilleux.*
- *Je ne veux pas être obligé de faire 36 places avant de trouver de l'information.*
- *J'aimerais qu'il y ait un site (comme information touristique) où retrouver tous les DEP que la région offre.*
- *Ce serait la « best affaire ». Plus d'information avec les qualités de chacun des organismes. On n'a plus de temps à perdre dans notre région, ce service est urgent.*

### 5.2.9 Structure organisationnelle

Certains décrivent leur vision des facilités physiques et organisationnelles du service d'accueil.

- *Les heures d'ouverture devraient être de jour et de soir pour pouvoir répondre aux besoins des gens qui travaillent durant la journée.*
- *Accueil de jour : Accueil groupe... Accueil de soir, telle date.*
- *Un numéro de téléphone qui serait fourni aux organismes pour nous donner de l'information.*
- *J'aimerais que ce service d'accueil soit différent pour ne pas dédoubler les services déjà en place et ainsi améliorer la qualité. Que chaque organisme soit représenté au Service d'accueil.*
- *Un temps dans la semaine avec tous les organismes.*
- *Visite pendant nos formations au Service d'accueil.*
- *Pas dans un bureau, y faut de l'espace.*
- *Sur rendez-vous (individuel).*
- *Avec rampe d'accès, ascenseur.*
- *Une salle de discussion pour échanger (visiteurs).*
- *Un horaire ouvert de 8 h à 17 h, du lundi au vendredi. Des heures de soir pour les travailleurs et ceux qui veulent des informations pour les cours de perfectionnement... aussi le samedi matin.*
- *Publicité à la télé, un numéro facile à retenir au service d'accueil. Pas de boîte vocale. Un numéro de téléphone facile à retenir. Sans boîte vocale. Venez nous voir, on vous donne de l'information.*
- *Publicité auprès des clientèles particulières devrait passer par l'association...*
- *Un numéro de téléphone facile à retenir. Quelque chose qui accroche.*
- *Un téléphone, pis tu tombes sur un répondeur, imagine la personne démoralisée.*

- *Pas de téléphone avec un répondeur, car j'aime mieux rencontrer et parler avec quelqu'un.*

### 5.2.10 Procédure d'intervention

Nous notons que la majorité des candidats rencontrés suggère plusieurs procédures d'accueil et différents services pour les clients réalisant un retour aux études.

- *Visite guidée de l'école et des services (directrice, C.O.) et comment cela fonctionne, les consignes, etc. Noms des personnes et situation des locaux, ou une brochure (outil) pour plan de l'école et locaux.*
- *Accueil de groupe difficile. Aime bien individuel.*
- *Avoir une personne-ressource qui serait à l'accueil (tutorat).*
- *C'est encourageant de rencontrer un C.O., ça te donne le goût de faire des démarches. On sait ce qui nous prend comme préalable, au lieu de faire ces démarches seul.*
- *J'aimerais qu'il y ait de l'information dans les centres d'achat.*
- *On pourrait retrouver une soirée d'information avec tous les organismes.*
- *Avoir un kiosque sur tout ce qui existe sur les formations.*
- *Y serait bien qu'une personne de chaque organisme vienne nous informer.*
- *Se référer toujours à la même personne, pour ne pas avoir 10 000 interprétations différentes. Quelqu'un qui connaît ton parcours, qui a ton dossier en main pour créer des liens. Parce qu'on n'est pas toujours à l'aise à la première rencontre.*
- *Rencontrer une personne à la fois dans un grand bureau.*
- *Première rencontre individuelle et la deuxième en groupe.*
- *Un bon service, cibler facilement le besoin.*
- *Le souci de donner l'information et proposer de téléphoner immédiatement pour obtenir un rendez-vous. Pas besoin d'attendre deux fois.*
- *Ça prendrait une formation préparatoire à l'emploi (groupe). J'aimerais une visite d'entreprises parce que nous sommes visuels. Évaluer nos besoins dans un secteur adapté pour le travail manuel.*
- *Un orienteur ne connaît pas toutes les problématiques. Un délégué ou représentant en consultation pourrait nous aider et avoir un interprète.*
- *J'aimerais devenir aidante au centre d'accueil...Merci de penser à nous et aidez-nous à vous aider.*

- *J'aimerais en premier rencontrer un orienteur. Je ne connais pas les formations qui peuvent s'offrir à moi parce que je n'ai pas beaucoup de scolarité.*
- *J'aimerais qu'on me dise le chemin le plus facile pour me rendre à mon but pour ne pas faire de la formation pour rien.*
- *Un conseiller d'orientation qui me donnerait de bonnes explications sur les possibilités de formation et le temps que ça prendrait.*
- *J'aimerais qu'il me montre à faire un CV pour connaître mes possibilités d'emploi.*
- *J'irais voir la secrétaire pour m'inscrire. Ensuite, j'aimerais voir un conseiller d'orientation et faire des tests de classement. Ce serait plaisant de savoir où on s'en va, qu'il y ait une liste des cours disponibles à l'accueil. Je recevrais mon horaire des cours et je débiterais les cours.*
- *Ce serait intéressant de connaître un bilan de mes acquis, comme un CV, mais plus que ça.*
- *Voir un C.O. qui répond aux questions. Que ça prend pour réaliser mon plan de match... savoir à quoi s'en tenir.*
- *Faire des tests de classement.*
- *J'aimerais un accueil personnalisé de l'individu.*
- *Évaluer où tu en es rendu dans ton instruction, tes besoins, tes projets d'avenir. Quand tu ne sais pas où aller, une orientation doit se faire.*
- *J'aimerais faire reconnaître mes acquis (expériences).*
- *J'aimerais connaître ce que les entreprises demandent comme formation, comme papiers.*
- *Y faut déterminer l'intérêt des gens.*
- *J'aimerais beaucoup avoir un bilan de compétences. Orientation, écoute active. Souvent, les gens (intervenants) n'écoutent pas.*
- *Deux sortes d'accueil :*
  - Une voie rapide pour ceux qui savent ce qu'ils veulent.*
  - Une voie plus lente pour ceux qui ne savent pas être pris en charge.*
- *Ce serait plaisant une séance d'information avant de m'inscrire. Comme un centre touristique, mais pour la formation. Information sur Internet (toute l'information). Bonnes informations, bonnes références.*
- *Une école comme ici où il y a beaucoup de métiers de construction, ce serait important qu'un responsable du CCQ y soit présent pour nous donner des renseignements.*

- *La publicité qui accroche pourrait se faire dans les secteurs commerciaux, dans les écoles secondaires, au Centre d'emploi, à l'Aide sociale, car dans les journaux il y en a trop.*
- *J'ai participé à un salon de la formation professionnelle. Beaucoup d'informations y sont transmises.*
- *Le C.O. du centre m'a fait un très bon accueil. C'était très bien organisé. On fait une visite de l'école en groupe.*
- *Les professeurs nous ont été présentés. Nous avons pris des photos. J'aurais aimé qu'ils nous expliquent les modules pour connaître le cheminement de notre programme.*

### 5.2.11 Outils d'intervention

Certains mentionnent des outils d'intervention nécessaires dans un service d'accueil.

- *Renseignements sur les services offerts dans la commission scolaire. Bilan des acquis. Dépliants, information dans les lieux publics (centre commercial) pour éveiller la curiosité.*
- *On aimerait un plan d'école sur une brochure comme outil d'accueil.*
- *Adresse Internet avec un site, base de données d'information avec explications du métier.*
- *On veut un accès à un ordinateur avec banque de données.*
- *De l'information sur les vraies statistiques de l'emploi devrait être disponible à l'accueil.*
- *Vous devriez montrer des vidéos d'information sur les métiers possibles (sous-titrés).*
- *J'aimerais avoir accès à une banque de données (Internet) sur toutes les possibilités d'emploi à l'extérieur. Et, savoir qu'est-ce que ça prend comme formation pour cet emploi.*
- *Ça prendrait une banque de données sur les possibilités d'emploi, les préalables, clarifier les choses.*
- *Je ne connais pas le taux de placement dans le métier que j'étudie, c'est inquiétant.*
- *Un centre comme ça pourrait te donner tous les débouchés, taux de placement, programmes.*
- *Un questionnaire à remplir sur l'Internet pour trouver nos aptitudes ainsi que des informations sur les cours.*

## 5.2.12 Compétences et attitudes professionnelles des intervenants à l'accueil

Les participants mentionnent les compétences et les attitudes professionnelles qu'ils s'attendent de trouver à l'accueil.

- *J'ai aimé l'accueil chaleureux, car on traitait nos dossiers indépendamment du groupe (personnalisé).*
- *On aimerait des gens qui comprennent nos difficultés à communiquer en français et qui nous parleraient lentement.*
- *J'aimerais que cette personne à l'accueil nous informe sur le marché du travail, de la santé, des formations diverses offertes et qui nous mettrait en contact avec d'autres spécialistes.*
- *Cette personne devra être compétente et avoir une grande ouverture d'esprit envers les immigrants.*
- *Une personne qui reconnaît ce que j'ai comme expérience et sait où me diriger.*
- *Je voudrais qu'après avoir rencontré la personne à l'accueil on sait où aller.*
- *J'aimerais que l'intervenant donne des outils pour le lancement d'une entreprise.*
- *Ça prendrait une personne qui pourrait aller chercher sur Internet.*
- *On a de la difficulté à trouver les personnes compétentes qui peuvent nous diriger dans chacune des disciplines.*
- *Nous trouvons parfois l'information donnée est différente du spécialiste plus compétent.*
- *L'enseignant fait un plan d'action avec toi pour le temps à faire la matière, très bon suivi. On se sent écouté.*
- *Nous voulons une personne sécurisante, polyvalente.*
- *Quelqu'un qui connaît le réseau de l'Éducation.*
- *Un C.O., mais pas débordé par le travail.*
- *Une personne attribuée à l'accueil qui connaîtrait tous les services.*
- *Quelqu'un de polyvalent, pédagogique, connaît le réseau, orienteur trop de travail pour faire le premier accueil.*
- *Ça prend une ressource attirée à l'accueil.*
- *C.O. ou autre. Engagé juste pour ça et qui dirige.*
- *L'information ne nous parvient qu'au compte-gouttes.*
- *Comment lire un relevé de notes et comprendre (crédits).*

- *Une personne-ressource qui m'aiderait à trouver des informations, savoir lire et écrire.*
- *Une secrétaire, débrouillarde, qui connaît le milieu.*
- *Une personne qui dit si t'es apte à suivre ces cours (capacités, attitudes, préalables).*
- *Une personne qui se débrouille en informatique pour trouver des informations et qui a une certaine empathie, accueillante.*
- *Une personne qui connaît les services offerts, te réfère à la bonne personne pour plus de détails.*
- *Une personne capable de répondre aux besoins et possédant des informations générales. Ne pas laisser repartir la personne sans information.*
- *Un conseiller d'orientation.*
- *Une personne à l'accueil formée, polyvalente et capable d'identifier un besoin.*
- *La première image nous reste, sourire... une personne-ressource informée.*
- *Quelqu'un qui possède un bon contenu des services.*
- *Quelqu'un qui sait tout ce qui peut nous offrir dans les formations.*
- *C'est elle la personne qui nous donne la première image de l'entreprise, qui répond à tes questions générales du service qui est offert.*
- *Qu'on sente qu'elle veut nous aider.*
- *Une personne responsable sensibilisée auprès des clientèles particulières avant de les rencontrer.*
- *Évaluer les besoins de chaque personne avec un handicap particulier et faire la différence entre oraliste, gestuelle, ou personne qui lit sur les lèvres.*
- *Une personne ouverte, parle lentement et prononce clairement.*
- *Quelqu'un sensibilisé aux personnes sourdes.*
- *Se placer face à la personne, mimer, être à l'aise, sans préjugés.*
- *Pourvu que la personne qui accueille soit patiente.*
- *Une personne chaleureuse et humaine qui m'écoute et répond à mes questions.*
- *J'aimerais voir quelqu'un qui étudierait mon profil et me conseillerait selon mes capacités physiques et ce qui me conviendrait comme emploi.*
- *J'aimerais que la personne soit humaine, juste, compréhensive, de bonne humeur, à l'écoute de mes besoins et sans préjugés.*
- *Bac en psychologie.*
- *Conseiller d'orientation.*

- *Travailleur social.*
- *Secrétaire réceptionniste très bien informée. Sans préjugés, plus qu'une secrétaire. Au courant de tout, bien informée, être capable de guider le client.*
- *Secrétaire oui, mais bien informée.*
- *Personne sans préjugés comme une intervenante (empathique).*
- *Plus qu'une secrétaire, quelqu'un qui serait au courant de toutes les informations.*
- *Quelqu'un pour m'accueillir et me diriger, qui a du bagage, de l'expérience. D'un certain âge (empathique).*
- *Par une personne souriante qui me demande qu'est-ce qu'elle peut faire pour m'aider.*
- *Que la personne-ressource connaisse l'ensemble des services.*
- *Relation de confiance et honnêteté.*
- *Enthousiaste et se sentir important, on s'occupe de moi. Ne pas se sentir comme un boulet.*
- *Un accueil de bonne humeur.*
- *Beaucoup de connaissances, pas être référé trop souvent, ex. : accueil vers C.O. (OK).*
- *Une intervenante capable de réajuster le besoin.*
- *Quelqu'un qui soit capable de répondre à toutes tes questions. Faire un choix parmi plusieurs métiers et ce qu'il va y avoir dans ce cours.*
- *Une personne enthousiaste, qui te fait sentir important et qui sait comment parler aux gens.*
- *Une personne qui connaît le processus et qui sait détecter et écouter mes besoins autant pour quelqu'un qui sait où il s'en va qu'une personne qui ne le sait pas.*
- *Une personne bien informée pour que tu ne sois pas ballotté d'une place à l'autre et qui te dirigerait comme un orienteur.*

### 5.2.13 Clientèles particulières (les personnes handicapées, les immigrants, les personnes analphabètes, etc.)

Certains mentionnent l'importance que le service d'accueil en partenariat tienne compte des besoins des clientèles particulières.

- *Une personne ouverte, sensibilisée, montrer au lieu de parler, formulaire. Des gens à l'aise à l'accueil, pas de préjugés. On a peur de l'accueil (souvent les gens sont impatientes), ils nous disent « trop compliqué pour toi, laisse faire », la communication tombe.*
- *Des outils adaptés pour les clientèles particulières (dépliants adaptés).*
- *On veut une prise de rendez-vous avec un interprète.*
- *L'information sur la formation. Des visites à faire. Choisir un métier accessible.*
- *Ça prend du visuel, du concret.*
- *À l'orientation, voir le métier sur vidéo, publicité pour les clientèles particulières.*
- *Il faut penser « face à face » pour les rencontres avec les clientèles particulières.*
- *Il faut faire la distinction et adapter les services pour toutes les clientèles particulières.*

#### 5.2.14 Emplacement physique

Nous observons que la quasi-totalité des candidats trouve essentiel que le service d'accueil soit placé en fonction de l'accessibilité des services de transport en commun, près des services de formation et d'employabilité et en assurer une grande visibilité.

- *Un local qui serait près du centre-ville de Jonquière serait préférable pour faciliter l'accès au centre, car plusieurs d'entre nous ne possédons pas d'automobile.*
- *Au centre-ville (transport) près de l'autobus.*
- *Au centre de service d'accueil situé au centre-ville de Jonquière et qui serait accessible pour le transport, près des autobus et du CFGA.*
- *Centre-ville (dans le bout de l'hôpital) accès par autobus... Place St-Michel près d'Emploi Québec. Situé dans un centre d'achat où je me sens à l'aise.*
- *Au centre-ville, près de l'hôpital pour être accessible par autobus. Près d'Emploi-Québec.*
- *Une place centralisée, CLE par exemple, au centre-ville près des services en général.*
- *J'aimerais que le centre d'accueil soit situé près du Centre d'emploi. Si c'est pour de la formation, il faut que ça soit situé au centre-ville, près de l'autobus, à côté du centre d'achat.*
- *Une place idéale (CFGA) pour le transport. Service adapté pour des clientèles particulières.*
- *Le centre d'accueil pourrait être situé au CFGA parce qu'une clientèle particulière connaît déjà le centre et on prend déjà des cours là.*

- *Je veux que le service d'accueil soit au centre-ville avec des points de service chez les organismes.*
- *On aimerait une publicité pour savoir où. Faubourg. Centré dans la ville.*
- *Il faut de la publicité pour augmenter la visibilité, comme les forces armées.*
- *Ce centre d'accueil pourrait être situé au Holidays Inn, près des écoles, près des autobus pour ceux qui sont à pied, au centre-ville de Jonquière.*

### 5.2.15 Aménagement physique

Certains mentionnent l'importance que l'aménagement physique soit pensé en fonction d'un accueil chaleureux, convivial et en tenant compte des clientèles particulières (les personnes handicapées, les immigrants, les personnes analphabètes, etc.).

- *Il est important de « penser » à des rampes d'accès, ascenseur.*
- *Je pense à un endroit agréable, couleurs douces, aspect informations, endroit de discussion.*
- *Dans plusieurs organismes, il n'y a pas d'ascenseur, ni de rampe d'accès pour les personnes handicapées.*

### 5.2.16 Accueil en partenariat

La majorité des gens affirme l'importance d'un service d'accueil élaboré en partenariat avec tous les organismes du milieu, tout en respectant les missions de chacun.

- *L'accueil en partenariat est un besoin important. On aimerait qu'un représentant de chaque organisme soit présent lors d'une soirée d'information.*
- *Un service central en réseau pour tous les services... Nous réfère selon nos besoins.*
- *Une session d'information sur ce qui se fait ailleurs (autres organismes), au choix.*
- *Si l'ensemble des services est réuni, on aura plus de possibilités... Vision globale pour les clients. Connaître la mission et les services de chacun (essentiel)... Développer des liens.*
- *Les démarches doivent être centrées sur l'être humain, une place où tout le monde a le même but, aider.*
- *La visibilité est importante. Parce que ça me donne plus de choix, plus d'opportunités pour la formation. Me référer au bon endroit.*
- *Ça nous donnerait d'autres avenues sur lesquelles on pourrait se diriger.*

- *Ce service serait plus facile. Ça devrait déjà fonctionner comme ça. Que chaque organisme soit conscient de la mission des autres, où quelqu'un peut appeler.*
- *J'aimerais un service d'accueil avec la présence des partenaires qui nous donneraient des séances d'information. Ça nous aiderait à nous diriger loin dans les recherches que l'on veut faire. J'aimerais qu'on nous remette une feuille avec les renseignements sur les partenaires et les services offerts.*
- *Oui, j'aimerais avoir des renseignements sur les partenaires. Faire un bilan de mes acquis.*
- *Les organisations devraient avoir chacun son champ de compétence. Mélanger tous les partenaires pour un meilleur service (jeunes, adultes, etc.).*
- *Tous ont leur champ de compétences, donc mettre ça ensemble.*
- *Surtout une région comme ici. C'est important de collaborer. Avec ce qu'on vit.*
- *Vase communicant. Tout le monde au courant de ce que font les autres. On va bien répondre à la personne. Très clair.*
- *Ce service permettra de réunir les organismes à une table. Se concerter...*
- *Ça prend un même but, respecter la personne, ça va marcher...*
- *Y faut que tu saches ce que l'autre a. Ça prend un suivi constant.*
- *Un représentant de chaque organisme qui serait réuni pour t'aider dans tes recherches. Il n'y aurait pas de compétition entre les organismes. On respecterait la personne.*
- *Plus le réseau d'information est grand et plus c'est facile de cibler la bonne information, transfert d'information. La publicité du service d'accueil est très importante et devrait être distribuée chez tous les partenaires ou au moins une adresse de référence.*
- *Les organismes doivent être en contact avec le service d'accueil.*

### 5.2.17 Motivations des participants aux groupes de discussion

Nous observons qu'il existe différentes motivations des participants à participer aux groupes de discussion.

- *On est présent à ce groupe de discussion parce qu'on veut qu'il y ait des solutions qui se créent... Le temps est très important quand on est adulte.*
- *On est venu pour que ça change.*

### 5.3 Résultats de l'étape 3

Rappelons la question particulière de cette troisième étape. La présentation visuelle et dynamique des résultats des enquêtes auprès des organismes et des adultes est-elle vécue, par le comité consultatif regroupant les divers partenaires potentiels, comme une expérience de sensibilisation et de mobilisation à la possibilité d'instaurer un service d'accueil en partenariat?

Avec la démarche choisie et la stratégie privilégiée, toutes deux précisées au chapitre précédent, la présentation visuelle et dynamique des résultats a obtenu les résultats qualitatifs suivants. Ces derniers se basent prioritairement sur le témoignage des chercheurs, lequel pourrait, toutefois, en tout temps, être corroboré par les partenaires potentiels participants.

Comme vous pouvez le constater dans l'annexe 9, nous avons utilisé une stratégie qui reposait sur la confidentialité des résultats obtenus lors de nos rencontres avec les partenaires et les clientèles cibles. Il est important de souligner que seulement les points saillants de nos rencontres ont été présentés à nos partenaires. Nous avons dégagé des constatations générales pour chacun des points saillants, dans le but de susciter l'intérêt des participants à cette première rencontre et des échanges fructueux par rapport à nos observations.

Pourquoi avons-nous réduit au minimum notre analyse des résultats obtenus lors de nos entrevues et de nos groupes de discussion? La raison est fort simple; nous voulions que nos points saillants et nos constatations servent de tremplin afin d'amorcer, chez les participants, une réflexion approfondie de nos observations et, ainsi, leur permettre de dégager, à partir des données recueillies, des constatations en partenariat. Nous désirions, par cette stratégie, créer un consensus sur les différentes problématiques de l'accueil sur notre territoire, par les clientèles adultes désirant réaliser un projet de formation.

De plus, cette stratégie avait pour but d'éviter qu'un partenaire se sente visé par une analyse plus exhaustive des points saillants de notre équipe de recherche. Nous pensions qu'une analyse plus détaillée menaçait la confidentialité de nos rencontres et de nos groupes de discussion et mettrait en danger la présence de certains partenaires dans notre futur comité consultatif. Ce comité sera, selon nous, la pièce maîtresse dans la création d'un accueil en partenariat pour des services d'accueil et référence renouvelés à la Commission scolaire De La Jonquière.

La présentation visuelle et dynamique aux partenaires des points saillants qui sont ressortis des entrevues a reçu un bel accueil.

- *Très bon travail, clair, intéressant. C'est facile à lire et intégrer les points saillants.*
- *C'est agréable que les points saillants soient projetés à l'écran avec un PowerPoint. C'est plus facile d'en ressortir les points importants.*

- *Je ne croyais pas avoir une présentation visuelle aussi dynamique des points saillants et les gens se sont montrés intéressés à la divulgation de ces résultats.*
- *Enfin, nous pouvons voir les résultats de nos rencontres et se faire une idée des besoins de chacun.*
- *J'avais hâte d'assister à la rencontre pour prendre connaissance des observations réalisées dans vos entrevues.*
- *Nous allons pouvoir jeter les bases d'échanges constructifs à partir des points saillants présentés.*

Ces observations ont soulevé plusieurs questions et cela a favorisé de beaux échanges entre les gens de la commission scolaire et ceux des organisations.

- *Je trouve important que rapidement on convoque une rencontre pour bâtir une table de concertation avec tous les partenaires intéressés.*
- *Nos clients désirent que nos organisations travaillent en concertation et c'est important de le faire rapidement.*
- *Je crois qu'il faut bien travailler en « silo », les temps changent et j'estime que nous sommes maintenant prêts à se concerter pour une meilleure intervention auprès de nos clients et pour le développement de la main-d'œuvre de notre région.*
- *Nous sommes prêts à intervenir ensemble, mais il faut que tout se réalise dans le respect des missions de chacun.*

À la suite de la conclusion de la présentation, il a été convenu entre les gens de la commission scolaire et ceux des autres organisations du milieu, de se fixer une rencontre afin de regarder comment un service d'accueil pour la formation à la commission scolaire pourrait se bâtir en partenariat. Nous pouvions donc percevoir, dès lors, une volonté de travailler ensemble d'une part, et, d'autre part, non plus en silo, mais dans un cadre de partenariat.

Enfin, nous sommes assurés que cette stratégie a porté fruit, puisque les partenaires travaillent tous ensemble dans un comité de travail afin de trouver des solutions aux problématiques soulevées dans nos points saillants et nos constatations générales et, jusqu'à maintenant, aucun intervenant ne s'est retiré de la table de concertation.

Notons que, sur l'ensemble des points saillants, la majorité de ceux-ci s'est retrouvée tant chez les partenaires que chez les groupes de discussion (**voir les dix dernières pages de l'annexe 9 pour la mise en parallèle de ces résultats**).

## 5.4 Résultats de l'étape 4

Rappelons la question particulière de cette quatrième étape. Les activités du comité de travail (utilisation, notamment, de la présentation visuelle et dynamique des résultats d'enquêtes de même que des discussions pertinentes subséquentes) ont-elles été vécues, par les participants, comme une expérience de mobilisation pour la conception et l'implantation d'un service d'accueil en partenariat? Rappelons également, comme on le mentionne dans le chapitre précédent, que cette quatrième étape n'a pu être réalisée. Notons cependant ceci. Des résultats découlant des étapes 1, 2 et 3 ont déjà, à notre avis, des retombées favorables sur cette éventuelle quatrième étape. Ces retombées se traduisent par des avis sur les préalables nécessaires, mais allégés, à cette quatrième étape.

Nous croyons que les étapes 1, 2 et 3 sont essentielles afin d'entreprendre un partenariat avec les organismes du milieu. Cependant, nous pensons que certaines activités prévues dans notre recherche-action ont apporté très peu de valeur ajoutée au succès de notre démarche. Nous suggérons à tous ceux qui désirent utiliser notre plan d'action de s'attarder davantage à l'étape 2, qui a pour but de réaliser des rencontres avec les clientèles cibles. Cette stratégie est le cœur de notre recherche-action parce qu'elle a permis de recueillir les besoins des adultes sur le territoire de la Commission scolaire De La Jonquière et, ainsi, d'entreprendre une première rencontre avec les organismes du milieu afin de leur présenter les conclusions de nos groupes de discussion.

Nos futurs partenaires ont été sensibilisés aux besoins des adultes sur notre territoire et, par le fait même, aux divers besoins de leurs clients.

- *Maintenant que nous avons pris connaissance des besoins des clients sur notre territoire, je trouve essentiel de travailler ensemble afin de répondre à leur demande.*
- *Nous avons enfin un portrait des besoins de nos clients et c'est à nous de donner suite à ces constats rapidement.*
- *On doit donner suite rapidement aux besoins exprimés par nos clients, de travailler ensemble et de développer une porte d'entrée en formation de partenariat.*
- *Nous devons fixer une rencontre immédiatement et pour s'assurer d'une suite à cette présentation de ce matin.*
- *Nos clients désirent un accueil bien structuré et un partenariat et c'est essentiel d'y donner suite.*
- *Les adultes veulent une porte d'entrée en formation près du Centre-ville et nous devons, ensemble, penser à un endroit pouvant satisfaire nos clients.*

Nous pensons que cette étape est la clef maîtresse permettant d'entreprendre un partenariat durable. Tous les gestionnaires souhaitent répondre adéquatement aux besoins de leurs clients; les constatations et les points saillants de nos groupes de discussion ont démontré clairement ces besoins.

- *Ça prend un point central, un service d'accueil à la commission scolaire qui rejoint nos besoins. Toutes les ressources devraient être concentrées au même endroit.*
- *C'est essentiel que tous les organismes nous dirigent vers un service d'accueil et créent des liens pour savoir ce qui se fait ailleurs.*
- *Je ne veux pas être obligé de faire 36 places avant de trouver de l'information.*
- *J'aimerais que ce service d'accueil soit différent pour ne pas dédoubler les services centrés en place et ainsi améliorer la qualité.*
- *Les démarches doivent être centrées sur l'être humain, une place où tout le monde a le même but, aider.*
- *Des outils adaptés pour les clientèles particulières.*
- *J'aimerais qu'on me demande quels sont mes besoins et qu'on m'oriente vers des formations. C'est une nécessité pour avoir de bonnes informations, pour me diriger aux bons endroits.*
- *Le service doit être très, très, objectif. Tu n'es pas un numéro. Tu es un être humain.*

Nous estimons qu'il était difficile pour nos futurs partenaires de se retirer de la table après avoir pris connaissance du désir des adultes; que les organismes travaillent en concertation dans toutes leurs interventions. De plus, ces données recueillies auprès de nos clients seront une source inestimable d'information dans l'élaboration d'une procédure d'accueil en partenariat.

Par ailleurs, dans le but d'alléger la démarche, nous suggérons d'enlever, dans l'étape 1, les rencontres avec les intervenants et le personnel de soutien et de garder seulement les entrevues avec le personnel-cadre, en raison de la lourdeur du processus et de la difficulté d'amener ces observations lors de notre première réunion avec les partenaires à qui nous avons présenté nos résultats. Nous avons constaté que les gens présents à notre première rencontre étaient, pour la majorité, des cadres et qu'il était très délicat pour nous de parler des constatations de leur personnel. Ce qui est primordial, selon nous, pendant cette première étape, c'est de recueillir, auprès des dirigeants de chacune des organisations visées, leurs réalités et, par le fait même, les sensibiliser à l'initiative de la commission scolaire de créer un accueil en partenariat avec le milieu socio-économique.

Enfin, nous estimons que l'étape 4 était un souhait, de notre équipe de recherche, d'expérimenter un processus d'accueil en partenariat et, ainsi, de valider la faisabilité d'un tel

processus. Nous croyons que cette étape doit être réalisée après que tous les partenaires se soient entendus sur les rôles et responsabilités de chacun et sur une procédure d'intervention claire commune pour l'accueil. La stratégie que nous avons élaborée pour cette étape pourrait servir, selon nous, lors de l'élaboration d'une démarche qualité « SARCA ». Les rencontres avec les groupes cibles permettraient de valider la procédure d'accueil élaborée en partenariat. L'information recueillie auprès des participants de l'expérimentation servirait de tremplin dans la création d'une culture d'amélioration continue pour l'ensemble des « SARCA ».

## 5.5 État de la situation au 2 décembre 2005

À titre de résultats complémentaires, notons ceci. Depuis le mois de mars 2005, nous avons réalisé plusieurs ateliers de travail avec les partenaires du milieu, intéressés par la mise en place d'un accueil en partenariat dans le renouvellement des services d'accueil de la Commission scolaire De La Jonquière. Par exemple, nous avons travaillé tous ensemble à l'élaboration d'une fiche d'accueil commune. Cette fiche a pour objectif de faciliter les échanges d'information sur nos clients, entre les intervenants des organismes partenaires et, ainsi, d'éviter à nos clients de remplir à répétition des documents similaires dans chacune de nos organisations. Nous estimons, comme chercheurs, que cette volonté des partenaires de se munir d'outils communs à l'accueil est un premier pas important dans l'élaboration d'un processus d'accueil en partenariat. Nous croyons que les réflexions et l'analyse suscitées par ces outils permettront de mettre en lumière des pistes de concertation entre les différents services offerts par l'ensemble des membres de la table de concertation.

En décembre 2005, nous avons retardé les travaux de notre comité de travail pour l'élaboration d'un modèle d'accueil en partenariat, en raison des délais entre la fin de notre recherche-action sur la composante « Accueil » et la session de lancement sur le renouvellement des « SARCA », par le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, prévue pour le mois de mars 2006. Nous avons de nouveau pris contact avec nos partenaires au début du mois de janvier 2006, afin de les informer sur le contenu de la session de lancement des « SARCA » en mars et de la volonté des dirigeants de la commission scolaire d'élaborer le plan stratégique pour le renouvellement de notre service d'accueil et référence, demandé par le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, en collaboration avec les membres de notre table de concertation. Nous souhaitons que ce plan stratégique serve de base à la création d'un service d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement en partenariat avec les organismes du milieu.

Présentement, nous terminons l'élaboration du plan stratégique pour le renouvellement de notre SARCA avec la participation des partenaires de notre comité consultatif. Plusieurs rencontres de travail ont été réalisées afin de déterminer nos forces et faiblesses. Des pistes d'amélioration pour les composantes suivantes ont été retenues : l'accueil, l'accompagnement, le bilan des acquis relatifs à la formation générale de base, l'information, l'orientation professionnelle, la démarche de l'adulte et les responsabilités générales, c'est-à-dire le partenariat et la proactivité.

Nous avons, par la suite, ciblé les priorités pour chacune des pistes d'amélioration.

Enfin, nous avons élaboré une orientation stratégique pour chacune des composantes, et ce, avec l'ensemble des partenaires.





## Partie VI



## Recommandations



## Quelques recommandations

- Afin de mettre en place des activités d'accueil, il est important de s'assurer de créer, au préalable, un comité de travail avec les différents partenaires afin de mettre au point une structure d'accueil en partenariat.
- Prévoir la mise en place d'un comité consultatif seulement à la suite de l'étape des groupes de discussion et non avant.
- Prévoir de deux à trois rencontres avec les partenaires potentiels plutôt que huit comme la première planification le suggérait.
- Prévoir un budget réservé strictement aux activités d'accueil (expérimentation) étape 4.
- Compter sur la présence d'un professionnel spécialisé dans la prise de notes comme support aux chercheurs.
- Prévoir un local pour les groupes de discussion adapté aux personnes handicapées.
- S'assurer que les chercheurs, dans un tel dossier, seront également impliqués dans les rencontres avec l'équipe d'éducation des adultes de la commission scolaire et les partenaires du milieu. Il est important de s'assurer d'un discours commun dès le départ ainsi que tout au long de la recherche-action afin d'éviter toute ambiguïté étant donné qu'une recherche évolue continuellement.
- Lors de la formation des groupes de discussion, il n'est pas nécessaire de viser plus que six candidats. De plus, ceux-ci peuvent être répartis également selon les groupes d'âges 16-29, 30-45, 46-60 (par exemple : deux personnes par groupe d'âge).
- Lors de la préparation des rencontres avec les partenaires, il s'avère essentiel de rencontrer un représentant par type d'emploi : cadre, intervenant, soutien.
- Aller rencontrer les partenaires sur leur lieu de travail est une formule gagnante (cela favorise une certaine sécurité pour eux).
- S'imprégner de leur milieu (économie de temps pour rencontrer tout le monde).
- Ne pas craindre d'aller en périphérie, car les réalités vécues sont différentes du milieu urbain.
- Élaborer des outils structurés et adaptés afin de rencontrer les partenaires et les groupes de discussion. Être vigilant pour ne pas sortir du cadre de la recherche-action et de son sujet de discussion; par exemple, ne pas sortir de l'accueil pour la référence.
- S'assurer de ne mentionner, en aucun temps, le nom d'organismes associés à des verbatim.

- Pour un tel projet et avec les mêmes délais, limiter la recherche aux trois premières étapes de réalisation, car la collecte d'information demande un temps énorme ainsi que la récolte de résultats.
- S'assurer qu'une tierce personne (un répondant de la commission scolaire par exemple) puisse trancher à l'occasion d'une perception non concertée des chercheurs, s'il y a lieu.
- Avoir une flexibilité d'horaire jour et soir pour les groupes de discussion et s'assurer d'un terrain neutre, ce serait idéal.
- S'assurer de pouvoir compter sur la présence d'un interprète tout au long de la démarche-action pour une clientèle sourde et malentendante ainsi que sur un budget rattaché.
- S'assurer de compter sur une structure organisationnelle adéquate pour ce type d'intervention, c'est-à-dire s'assurer de recruter des chercheurs ayant déjà établi par le passé un lien de confiance avec les partenaires potentiels de la recherche-action. Ces chercheurs doivent connaître la dynamique tant des organismes que des commissions scolaires et les enjeux s'y rattachant.
- Compter également sur :
  - un suivi de secrétariat professionnel;
  - une aide professionnelle à la prise de notes pour les chercheurs;
  - un infographe (présentation PowerPoint);
  - une salle de travail unique réservée aux chercheurs pour la durée du mandat avec tableau, rétroprojecteur, classeur, dans un environnement assurant la confidentialité au moment des séances de travail ou des entrevues;
  - un local adéquat pour dix personnes, à l'occasion des groupes de discussion, favorisant un environnement de confiance entre les chercheurs et les candidats avec tableau permettant une introduction « SARCA ».



## Partie VII



## Considérations éthiques



Il est important de retrouver l'information suivante sur le formulaire de consentement :

- une présentation de la recherche-action avec le ou les objectifs poursuivis;
- une présentation des chercheurs et de la personne mandatée pour réaliser la recherche;
- l'indication que la recherche-action n'occasionnera aucun préjudice aux participants;
- la contribution demandée à des adultes participants et ses modalités;
- les modalités de traitement des données;
- les signatures des intervenants participants et des responsables de l'équipe de recherche afin d'autoriser l'utilisation de l'information recueillie et en assurer la confidentialité;
- une note indiquant les coordonnées de la personne répondante du projet en cas d'insatisfaction ou commentaires.

## Contexte de la recherche

Malgré la grande latitude des chercheurs pour la réalisation d'une telle recherche-action, il nous semble essentiel de tenir compte des missions des divers organismes ayant collaboré à la recherche-action.





## Partie VIII



## Résumé



**D**ans le cadre du plan d'action de la « Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue », la Commission scolaire De La Jonquière commençait, au printemps 2004, une recherche-action sur le thème suivant : explorer la possibilité d'élaborer un service d'accueil en formation à la commission scolaire dans **une perspective de partenariat avec le milieu**. Ce thème s'est traduit par la question globale suivante : La composante « Accueil » dans un « SARCA » est-elle viable et efficace à l'intérieur d'un PARTENARIAT avec les différents acteurs du milieu, en fonction de la « Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue »? Cette question globale, qui ne pouvait se résoudre à l'intérieur du délai imparti (février 2005), a retenu la formulation de quatre questions particulières menant à la réalisation de quatre premières étapes.

Cette recherche-action découlait d'une problématique de base à laquelle il y avait possibilité d'apporter des pistes de solution. Ainsi, dans une dynamique régionale particulière, nous constatons à ce moment certains faits, entre autres :

- les services d'accueil sont offerts dans plusieurs organisations du milieu;
- une forme de partenariat entre la commission scolaire et les organismes du milieu est presque inexistante et il y a présence de travail en silo;
- la procédure d'accueil et l'information donnée sont différentes d'une organisation à l'autre et en fonction des services offerts (captivité de la clientèle);
- la promotion des services d'accueil est noyée dans l'offre de formation;
- un plan d'action clair et défini, connu de tous les intervenants, pour les clients est pratiquement inexistant.

En ce sens, explorer la possibilité de mettre au point un service d'accueil en partenariat était un défi. Avec un historique où, pour diverses raisons, un guichet unique avait existé et n'existait plus, cette recherche-action devenait un plus gros défi.

Afin de faire cette recherche, nous avons préalablement défini quatre étapes de réalisation afin de répondre aux quatre questions particulières de la recherche-action qui sont formulées plus loin :

1. rencontrer des partenaires potentiels;
2. rencontrer des clientèles cibles pour des groupes de discussion;
3. mettre en place un comité consultatif regroupant les partenaires potentiels intéressés à la démarche;
4. mettre en place des activités d'accueil.

Dans les faits, une recherche-action prenant parfois une tangente imprévue, nous avons effectivement rencontré les partenaires ciblés, et ce, avec un bel accueil malgré une certaine méfiance de leur part. Par la suite, étant donné plusieurs variables expliquées précédemment, les groupes de discussion composés de divers types de clientèle ayant accès aux divers services du milieu, ont tout juste précédé la formation du comité consultatif. Il s'avérait plus efficace, étant donné l'impossibilité de réunir tous les partenaires avant les fêtes et d'ailleurs mentionnés dans les recommandations, de compiler les résultats de la collecte d'information et de prévoir un comité consultatif en janvier et, ainsi, pouvoir leur présenter un contenu riche, sur lequel une continuité serait possible. Il faut rappeler qu'au préalable, par une rencontre de la commission scolaire avec des gens du milieu avant la recherche-action, ces intervenants étaient sensibilisés au projet.

Les résultats de l'étape 1 visaient à répondre à la question particulière suivante : Quelle description font les partenaires potentiels de leurs services d'accueil respectifs et quelle perception ont-ils de la possibilité d'un accueil en partenariat? Les points saillants relevés à la suite d'entrevues menées auprès de 17 organisations, partenaires potentiels, sont les suivants :

- Gestion de la demande dans les organisations
- Démarche structurée dans les petites organisations
- Outils d'intervention à l'accueil
- Missions élargies
- Hétérogénéité des compétences professionnelles
- Concentration de l'information
- Ressources humaines et financières insuffisantes
- Clientèles particulières (les personnes handicapées, les immigrants, les personnes analphabètes, etc.)
- Captivité de la clientèle
- Facteurs de réalité en formation
- Traitement de l'information scolaire et professionnelle par les clients
- Procédure d'intervention
- Références et connaissances du milieu
- Référence inadéquate des clients par rapport à leurs besoins de formation
- Mécanismes et suivi
- Accessibilité dans les grandes organisations
- Porte d'entrée en formation
- Emplacement physique

- Aménagement physique
- Comité consultatif et concertation

Les résultats de l'étape 2 visaient à répondre à la question particulière suivante : Comment est vécue l'expérience de l'accueil par les adultes et quelle est leur perception de la possibilité d'un accueil en partenariat? Les points saillants sont relevés à la suite d'entrevues menées auprès de 48 adultes, soit 8 groupes de discussion comprenant chacun 6 participants. Ces points saillants sont les suivants :

- Gestion de la demande
- Gestion de l'offre
- Démarche structurée dans les petites organisations
- Mécanismes et suivi
- Traitement de l'information scolaire et professionnelle par les clients
- Facteurs de réalités en formation
- Accueil dans les grandes organisations
- Porte d'entrée en formation
- Structure organisationnelle
- Procédure d'intervention
- Outils d'intervention
- Compétences et attitudes professionnelles des intervenants à l'accueil
- Clientèles particulières (les personnes handicapées, les immigrants, les personnes analphabètes, etc.)
- Emplacement physique
- Aménagement physique
- Accueil en partenariat
- Motivations des participants aux groupes de discussion

Les résultats de l'étape 3 visaient à répondre à la question particulière suivante : la présentation visuelle et dynamique des résultats des enquêtes auprès des organismes et des adultes est-elle vécue, par le comité consultatif regroupant les divers partenaires potentiels, comme une expérience de sensibilisation et de mobilisation à la possibilité d'instaurer un service d'accueil en partenariat?

Rappelons qu'à la suite des rencontres avec les partenaires potentiels et de la réalisation des groupes de discussion, une énorme collecte de données nous a menés à obtenir des résultats. Ceux-ci ont, par la suite, été présentés aux partenaires intéressés par une présentation

PowerPoint (annexe 9). Nous avons constaté un intérêt certain aux conclusions de la recherche et une volonté d'aller plus loin. En effet, à la suite de cette rencontre où de nombreux échanges intéressants ont été observés, les organisations réunies dans cette salle ont convenu, comme il a été mentionné précédemment, de se réunir pour une première rencontre. Ce comité consultatif, au moment d'écrire ces lignes, s'est réuni et de beaux échanges ont eu lieu sur une vision de structure d'un service d'accueil en formation à la commission scolaire. Ce même comité découlant de la recherche-action s'est entendu pour se réunir de nouveau, et ce, dans les semaines à venir.

Finalement, comme il a été mentionné précédemment, l'étape 4 « mise en place d'activités d'accueil » s'est révélée impossible à réaliser étant donné un manque de temps et d'argent. Cependant, un comité de travail a été mis sur pied. Notons, enfin, que plusieurs recommandations sont formulées.

Il est possible d'estimer que les discussions vont toutes vraisemblablement se poursuivre dans le but de mettre en place un « SARCA », car la recherche semble avoir largement contribué à ouvrir des portes et à faire connaître les véritables besoins des clients, leurs principales préoccupations et leurs plus grandes appréhensions. L'avenir nous révélera s'il aura été possible de rejoindre l'objectif principal de la recherche-action qui était d'explorer la possibilité de la viabilité de la composante « Accueil » dans un « SARCA » à l'intérieur d'un partenariat avec les différents acteurs du milieu en fonction de la « Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue ».





## ANNEXES



## Annexe 1

### Canevas de prise de rendez-vous téléphonique

**Bonjour,**

#### **Présentation des chercheurs**

#### **But de l'appel**

- Mandatés par le MEQ
- Recherche-action sur un service d'accueil
- En partenariat avec des acteurs du milieu
- MEQ veut implanter un SARCA (service d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement)
- Dans l'ensemble du Québec
- Votre participation est essentielle pour connaître votre vision
- 45 minutes de votre temps pour répondre à un canevas d'entrevue (14 questions)
- Plus deux membres de votre personnel impliqués dans l'accueil (une personne de soutien + un intervenant)
- Confidentialité (numéro au lieu d'un nom)

#### **Prise de rendez-vous**

- Suggestion de quelques dates

#### **Expédition**

- Présentation du projet
- Protocole d'entente
- télécopieur ou courriel
- Partenariat au lieu de collaboration



## Annexe 2

### Liste des partenaires ciblés pour la recherche-action

- Emploi-Québec
- Cégep de Jonquière
- Carrefour Jeunesse-Emploi Saguenay
- Cible-Action
- Service externe de main-d'œuvre (SEMO)
- Service Relance
- Accès-Travail-Femmes et emploi
- Centres Alpha (2)
- Centre local de développement (CLD)
- Service régional d'interprétariat de l'est du Québec (SRIEQ)
- Odyssee Québec-Monde (entreprise d'entraînement)
- Société d'intervention urbaine
- Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (MRCI)
- Commission scolaire De La Jonquière
  - CFPJ
  - CFGA
  - CSE



## Annexe 3

### Grille de planification de la recherche-action Synopsis des activités et échéancier

Étapes de réalisation	Échéancier précisant la durée de chaque étape	Mesures prises pour assurer le contrôle et le suivi
1. Rencontres avec les partenaires potentiels de la recherche-action	Du 31 mai au 5 octobre 2004	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Élaborer un protocole, un document de présentation et un canevas d'entrevue (du 31 mai au 18 juin)</li> <li>▪ Prendre contact avec les différents partenaires ciblés (lettre, protocole, présentation du projet) (du 21 juin au 25 août)</li> <li>▪ Rencontrer les différents partenaires (du 28 juin au 3 septembre)</li> <li>▪ Réaliser la synthèse de la collecte d'information auprès des partenaires (du 6 septembre au 1<sup>er</sup> octobre)</li> <li>▪ Expédier par courrier une synthèse de la collecte d'information (4 et 5 octobre)</li> </ul>
2. Mise en place d'un comité consultatif regroupant les partenaires intéressés par la recherche-action	Du 6 septembre 2004 au 21 février 2005	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Première rencontre, semaine du 6 septembre 2004 (rencontre d'information)</li> <li>▪ Deuxième rencontre, semaine du 4 octobre 2004</li> <li>▪ Troisième rencontre, semaine du 25 octobre 2004</li> <li>▪ Quatrième rencontre, semaine du 15 novembre 2004</li> <li>▪ Cinquième rencontre, semaine du 13 décembre 2004</li> <li>▪ Sixième rencontre, semaine du 24 janvier 2005</li> <li>▪ Septième rencontre, semaine du 21 février 2005 (dépôt du rapport final)</li> </ul>
3. Rencontres avec des clientèles cibles	Du 27 septembre au 3 décembre 2004	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Élaborer un bref document de présentation de la composante « accueil » et d'un canevas d'entrevue (du 27 septembre au 1<sup>er</sup> octobre 2004)</li> <li>▪ Créer les groupes de discussion avec les partenaires (du 4 au 8 octobre 2004)</li> <li>▪ Rencontrer les groupes de discussion (du 11 octobre au 12 novembre 2004)</li> <li>▪ Réaliser la synthèse des groupes de discussion (du 15 novembre au 3 décembre 2004)</li> </ul>
4. Mise en place d'activités d'accueil	Du 6 décembre 2004 au 28 février 2005	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Élaborer une fiche d'appréciation et de recommandations pour les clients rencontrés dans une démarche d'accueil et une fiche statistique pour les intervenants (du 6 au 10 décembre 2004)</li> <li>▪ Développer une présentation sur la nouvelle démarche en RAE</li> <li>▪ Procéder à un rappel auprès des gestionnaires des différents organismes afin de recommander des individus pour l'expérimentation (du 13 au 23 décembre 2004)</li> <li>▪ Faire vivre une démarche d'accueil en partenariat auprès des neuf groupes ciblés dans la recherche-action (du 3 janvier au 11 février 2005)</li> <li>▪ Faire remplir une fiche statistique par les intervenants après chaque entrevue (du 3 janvier au 11 février 2005)</li> <li>▪ Faire remplir une fiche d'appréciation et de recommandations par les clients après chaque entrevue (du 3 janvier au 11 février 2005)</li> <li>▪ Réaliser une analyse des contenus (fiche d'appréciation et de recommandations, fiche statistique) (du 14 février au 25 février 2005)</li> <li>▪ Produire le rapport final d'évaluation (du 14 février au 25 février 2005)</li> <li>▪ Expédier le rapport final d'évaluation au ministère de l'Éducation (28 février 2005)</li> </ul>



## Annexe 4

### Grille de planification de la recherche-action Synopsis des activités et échéancier Version modifiée

Étapes de réalisation	Échéancier précisant la durée de chaque étape	Mesures prises pour assurer le contrôle et le suivi
1. Rencontres avec les partenaires potentiels de la recherche-action	Du 31 mai au 12 novembre 2004	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Élaborer un protocole, un document de présentation, un canevas d'entrevue et un canevas de prise de rendez-vous (du 31 mai au 18 juin 2004)</li> <li>▪ Prendre contact avec les différents partenaires ciblés (lettre, protocole, présentation du projet) (du 21 juin au 25 août 2004)</li> <li>▪ Rencontrer les différents partenaires (du 28 juin au 15 octobre 2004)</li> <li>▪ Réaliser la synthèse de la collecte d'information auprès des partenaires (du 18 octobre au 12 novembre 2004)</li> </ul>
2. Mise en place d'un comité consultatif regroupant les partenaires intéressés par la recherche-action	Du 13 décembre 2004 au 21 février 2005	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Première rencontre, semaine du 15 décembre 2004 (présenter une synthèse de la collecte d'information)</li> <li>▪ Deuxième rencontre, semaine du 24 janvier</li> <li>▪ Troisième rencontre, semaine du 21 février 2005 (dépôt du rapport final)</li> </ul>
3. Rencontres avec des clientèles cibles	Du 15 novembre au 10 décembre 2004	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Élaborer un bref document de présentation de la composante « accueil » et d'un canevas d'entrevue (du 8 novembre au 12 novembre 2004)</li> <li>▪ Créer les groupes de discussion avec les partenaires (du 15 novembre au 17 novembre 2004)</li> <li>▪ Rencontrer les groupes de discussion (du 18 novembre au 24 novembre 2004)</li> <li>▪ Réaliser la synthèse des groupes de discussion (du 29 novembre au 10 décembre 2004)</li> </ul>
4. Mise en place d'activités d'accueil	Du 17 janvier 2004 au 28 février 2005	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Élaborer une fiche d'appréciation et de recommandations pour les clients rencontrés dans une démarche d'accueil et une fiche statistique pour les intervenants (du 20 décembre au 23 décembre 2004)</li> <li>▪ Faire vivre une démarche d'accueil en partenariat auprès des neuf groupes ciblés dans la recherche-action (du 17 janvier au 11 février 2005)</li> <li>▪ Faire remplir une fiche d'appréciation et de recommandations par les clients après chaque entrevue (du 17 janvier au 11 février 2005)</li> <li>▪ Réaliser une analyse des contenus (fiche d'appréciation et de recommandations, fiche statistique) (du 14 février au 25 février 2005)</li> <li>▪ Produire le rapport final d'évaluation (du 14 février au 25 février 2005)</li> <li>▪ Expédier le rapport final d'évaluation au ministère de l'Éducation (28 février 2005)</li> </ul>



## Annexe 5

### Protocole de protection des individus

#### La recherche

Dans le cadre d'une recherche-action demandée, supervisée et financée par le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport conjointement avec la Commission scolaire De La Jonquière, MM. François Bernard et Rémy Audet, conseillers pédagogiques au Centre des services aux entreprises à la Commission scolaire De La Jonquière, ont comme mandat de recueillir de l'information auprès de 15 organismes du milieu ciblés en raison de leur rôle d'accueil à jouer quotidiennement auprès de leur clientèle.

L'objectif de cette recherche-action est de recueillir des informations auprès de chaque organisme participant, sur une base confidentielle et volontaire de leur part, sur la façon dont l'accueil est vécu avec leur clientèle. Ce projet nous permettra de valider la possibilité d'un service d'accueil dans une perspective de partenariat avec le milieu.

Mentionnons que votre participation à la recherche-action ne vous occasionnera aucun préjudice et que vous recevrez le rapport synthèse de la recherche-action, au terme de celle-ci.

#### Contribution demandée à des adultes participants et ses modalités

La recherche se déroulera de septembre 2004 à février 2005.

La cueillette d'informations se déroulera, dans un premier temps, sur les lieux de travail de chaque organisme avec une entrevue individuelle d'environ une heure. Cette entrevue permettra à MM. Audet et Bernard de recueillir et colliger de l'information à l'aide d'un canevas d'entrevue. Les notes qui seront prises pendant la rencontre seront soumises à l'approbation des intervenants participant qui pourront parapher le tout avant la fin de la rencontre.

Enfin, la participation se faisant sur une base volontaire, l'organisme pourra décider de se retirer à tout moment.

#### Modalités de traitement des données

Pour assurer la confidentialité, chaque organisme et intervenant participant se verront attribuer un numéro qui sera utilisé pour le traitement des données. Seuls les résultats de groupe seront divulgués tout en protégeant l'identité des individus composant les groupes de discussion. Les données et commentaires recueillis seront conservés de façon anonyme.

### Signature de l'intervenant participant

Je soussigné(e) \_\_\_\_\_, atteste avoir lu et compris les modalités du présent projet de recherche et je consens à y participer, sous réserve de mon droit de me retirer en tout temps sous toutes réserves.

Mon engagement à participer à la recherche me permettra de recevoir le rapport synthèse au terme de celle-ci.

Signé à \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_<sup>e</sup> jour de \_\_\_\_\_ 2004.

\_\_\_\_\_  
signature

### Signature des responsables de l'équipe de recherche

Nous, soussignés(es) \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, attestons la véracité des informations fournies dans le présent formulaire d'autorisation et nous engageons personnellement à assurer la confidentialité des informations recueillies auprès du participant susnommé.

Signé à \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_<sup>e</sup> jour de \_\_\_\_\_ 2004.

\_\_\_\_\_  
signature

\_\_\_\_\_  
signature

En cas d'insatisfaction ou pour faire connaître des commentaires quant à la qualité des entrevues dans le cadre de la recherche-action, vous pouvez communiquer avec M<sup>me</sup> Claude Gaudreault, directrice du CFGA et répondante de ce projet auprès du ministère de l'Éducation du Loisir et du Sport, au numéro de téléphone 547-4702, poste 225.

## Annexe 6

### Présentation

La Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue, adoptée en 2002, propose un renouvellement des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement (SARCA) et permet de créer les conditions propices à une véritable relance de ces services. Afin d'inciter les commissions scolaires à cheminer collectivement vers de nouvelles orientations et de nouvelles pratiques, il convient d'élaborer une vision rassembleuse et inclusive de l'ensemble de ces services.

C'est ainsi que la Direction de la formation générale des adultes du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport a sélectionné la Commission scolaire De La Jonquière afin de réaliser une recherche-action sur la composante « accueil » dans une perspective de partenariat avec le milieu.

#### Qu'est-ce qu'une recherche-action?

Comme le décrit son appellation, la recherche-action vise généralement la compréhension d'une situation ou d'un problème et l'intervention en vue d'apporter un changement ou d'exploiter une solution. Elle conjugue, la plupart du temps, théorie et pratique, réflexion et action, abstraction et réalité dans l'intention de comprendre pour agir.

**Description sommaire de la problématique de notre milieu à laquelle la recherche-action souhaite apporter des solutions.**

*Lors de nos rencontres avec le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport et les autres commissions scolaires participant aux recherches-actions, nous avons constaté qu'il existait une problématique générale autour des services d'accueil au Québec. Dans nos divers organismes, nous vivons plusieurs problèmes sur cette composante « Accueil ». De cet état de fait, nous pouvons faire les constatations suivantes :*

1. Les services d'accueil sont offerts de façon disparate dans plusieurs établissements de la commission scolaire et organismes du milieu.
2. La procédure d'accueil et l'information donnée sont différentes d'un établissement et d'un organisme à l'autre et en fonction des services offerts dans l'organisme.

3. Les compétences des intervenants à l'accueil sont très variées (secrétaire, technicien, conseiller pédagogique, conseiller d'orientation, conseiller en information scolaire et professionnelle, conseiller en main-d'œuvre, etc.).
4. La promotion des services d'accueil et de référence est noyée dans l'offre de formation du recrutement.
5. L'absence d'outils mesurant l'impact du premier accueil est notable.
6. Un plan d'action clair et défini, connu de tous les intervenants, pour l'ensemble des clients référés est inexistant.

## Objectifs

- Sensibiliser les acteurs sur les objectifs du MELS (SARCA).
- Valider le bien-fondé d'un partenariat.
- Vérifier si la recherche-action répond aux attentes de la personne dans l'expression de son besoin ou dans sa demande de formation.
- Mobiliser les différents organismes du milieu.
- Connaître les besoins des clientèles (diversifiées).
- Développer des services et des modes d'intervention novateurs.
- Développer un modèle de référence pour le développement provincial de la composante « accueil » à partir d'une expérience régionale.

## Étapes

- Rencontres avec les partenaires.
- Rencontres avec des clientèles cibles.
- Mise en place d'un comité consultatif regroupant les partenaires intéressés par la recherche-action.
- Mise en place d'activités d'accueil.

Considérant que le partenariat est la pierre angulaire de notre recherche-action sur la composante « accueil », nous aimerions obtenir votre précieuse collaboration afin de connaître vos opinions et observations quant à l'accueil dans votre organisation.

Messieurs François Bernard et Rémy Audet, conseillers pédagogiques au Centre des services aux entreprises, sont les personnes mandatées par la Commission scolaire De La Jonquière pour recueillir de l'information pertinente sur la composante « accueil » à l'aide d'un canevas d'entrevue.

Nous vous remercions de votre précieuse collaboration et soyez assurés que vos observations et opinions seront traitées avec discrétion et professionnalisme, et qu'elles seront d'une importance primordiale pour notre recherche-action.

Claude Gaudreault, directrice, CFGA (répondante du projet auprès du MELS)

François Bernard, conseiller pédagogique, Centre des services aux entreprises

Rémy Audet, conseiller pédagogique, Centre des services aux entreprises



## Annexe 7

### Canevas d'entrevue

#### Rencontres des partenaires

Dans le cadre de la recherche-action  
composante « accueil »  
dans une perspective  
de partenariat avec le milieu pour  
le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport

**Date :** \_\_\_\_\_

**Numéro de l'organisme :** \_\_\_\_\_

**Adresse :** \_\_\_\_\_

**Numéro de l'intervenant  
rencontré :** \_\_\_\_\_



**1. Quelle est votre mission?**

---

---

---

---

---

---

---

**2. Quels sont vos services?**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**3. D'où vient votre clientèle?**

---

---

---

---

---

---

**4. Avez-vous un service d'accueil?**

Oui  Non

Si oui, répondez aux questions A, B et C.

Si non, allez à la question D.

A) Expliquez votre structure d'accueil.

---

---

---

---

B) Décrivez votre démarche d'accueil.

---

---

---

---

C) Quelles sont les compétences recherchées pour le ou les intervenants à l'accueil?

**Formation scolaire**

---

---

---

**Expériences pertinentes**

---

---

---

D) Si non, pourquoi?

---

---

**5. Quelles sont les principales forces de votre service d'accueil?**

---

---

---

---

---

**6. Quelles sont les principales faiblesses de votre service d'accueil?**

---

---

---

---

---

**7. Combien d'heures par semaine sont attribuées aux intervenants pour des activités d'accueil?**

<input type="checkbox"/> 1 - 20	<input type="checkbox"/> 81 - 100	<input type="checkbox"/> 161 - 180
<input type="checkbox"/> 21 - 40	<input type="checkbox"/> 101 - 120	<input type="checkbox"/> 181 - 200
<input type="checkbox"/> 41 - 60	<input type="checkbox"/> 121 - 140	<input type="checkbox"/> 201 - 220
<input type="checkbox"/> 61 - 80	<input type="checkbox"/> 141 - 160	<input type="checkbox"/> 221 - 240

**Commentaires s'il y a lieu.**

---

---

---

---

**8. Avez-vous des mécanismes et/ou des outils d'intervention pour l'accueil des clients?**

Oui  Lesquels?

---

---

---

Non  Pourquoi?

---

---

**9. Croyez-vous que les adultes sur notre territoire ont accès facilement à des ressources ou à de l'information utile pour leur intégration ou réintégration à la formation ou à l'emploi?**

Oui  Pourquoi?

---

---

---

Non  Pourquoi?

---

---

---

**10. Vous arrive-t-il de recevoir des adultes qui ont été mal dirigés ou mal informés en lien avec leurs besoins de formation?**

Oui  Non

**11. Vous arrive-t-il de référer des clients en fonction de leurs besoins respectifs?**

Oui  Pourquoi?

---

---

---

Non  Pourquoi?

---

---

---

**12. A) Est-ce facile de référer des clients en fonction de leurs besoins respectifs?**

Oui  Pourquoi?

---

---

---

Non  Pourquoi?

---

---

---

**B) Croyez-vous que vos clients ont accès rapidement aux ressources appropriées?**

Oui  Pourquoi?

---

---

---

Non  Pourquoi?

---

---

---

**13. Croyez-vous qu'il est possible d'instaurer un service d'accueil « en partenariat » avec le milieu?**

Oui  Pourquoi?

---

---

---

Non  Pourquoi?

---

---

---

**14. Seriez-vous intéressé à faire partie d'un comité avisé à l'intérieur de la recherche-action sur la composante « accueil » dans une perspective de partenariat avec le milieu, dans l'objectif de mieux répondre aux besoins des adultes?**

Oui  Pourquoi?

---

---

---

Non  Pourquoi?

---

---

---

## Remarques et commentaires

(espace réservé pour les chercheurs)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Suivi

(espace réservé pour les chercheurs)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Par : François Bernard, conseiller pédagogique  
Rémy Audet, conseiller pédagogique

## Annexe 8

Canevas d'entrevue

Groupes de discussion

Dans le cadre de la recherche-action  
composante « accueil »  
dans une perspective  
de partenariat avec le milieu pour  
le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport

**Date :**

---

**Groupe de discussion :**

---















**5. Croyez-vous qu'il est possible d'instaurer un service d'accueil en partenariat avec les organismes du milieu?**

- Emploi-Québec
- Cégep de Jonquière
- Carrefour Jeunesse-Emploi Saguenay
- Cible-Action
- Service externe de main-d'œuvre (SEMO)
- Service Relance
- Accès-Travail-Femmes et emploi
- Centres Alpha (2)
- Centre local de développement (CLD)
- Service régional d'interprétariat de l'est du Québec (SRIEQ)
- Odyssée Québec-Monde (entreprise d'entraînement)
- Société d'intervention urbaine
- Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (MRCI)
- Commission scolaire De La Jonquière
  - CFPJ
  - CFGA
  - CSE

Oui        Pourquoi? (les avantages)

---

---

---

---

---

---

---

Non        Pourquoi? (les désavantages)

---

---

---

---

---

---

---

## Remarques et commentaires

(espace réservé pour les chercheurs)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Suivi

(espace réservé pour les chercheurs)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Par : François Bernard, conseiller pédagogique

Rémy Audet, conseiller pédagogique





Éducation,  
Loisir et Sport

Québec



**Annexe 9**



# **Recherche-action**

**Composante « Accueil »  
dans une perspective  
de partenariat avec le milieu**

**SARCA**





## OBJECTIF DE LA RECHERCHE-ACTION

Valider la possibilité que la composante « Accueil », dans un SARCA\*, soit viable à l'intérieur d'un partenariat avec les différents acteurs du milieu en fonction de la « Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue ».

\* SARCA : Service d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement.



## DESCRIPTION SOMMAIRE DE LA PROBLÉMATIQUE DE NOTRE MILIEU À LAQUELLE LA RECHERCHE-ACTION SEMBLE POUVOIR APPORTER DES SOLUTIONS DANS UNE PERSPECTIVE D'AMÉLIORATION CONTINUE

### Postulat de départ en mars 2004

Pour répondre à la forte croissance des demandes auprès des services d'accueil et référence dans notre région, nous devons développer rapidement un accueil répondant aux besoins de la population du territoire de la Commission scolaire De La Jonquière dans le cadre de la recherche-action. Cependant, nous vivons plusieurs problèmes par rapport à la composante « **Accueil** » dans nos divers organismes. De cet état de fait, nous pouvons faire les constatations suivantes :



Les services d'accueil en formation sont offerts dans plusieurs établissements de la Commission scolaire et organismes du milieu (absence d'une porte d'entrée unique en formation).

Le partenariat en formation entre la Commission scolaire et les partenaires est presque inexistant (fonctionnement en silo).

La procédure d'accueil et l'information donnée sont différentes d'un établissement et d'un organisme à l'autre et en fonction des services offerts dans l'organisme (clientèle captive en raison du taux de chômage élevé).



Les **compétences** des intervenants à l'accueil sont très variées (secrétaire, technicien, conseiller pédagogique, conseiller d'orientation).

La promotion des services d'accueil et de référence est noyée dans l'offre de formation (publicité en fonction des places à combler).

L'absence d'outils **mesurant l'impact** du premier accueil est notable.

Un plan d'action clair et défini, **connu de tous les intervenants**, pour l'ensemble des clients référés est ***inexistant***.



## LES IMPACTS DE LA RECHERCHE-ACTION À L'ÉCHELLE LOCALE ET PROVINCIALE

**Mobiliser** les différents organismes du milieu.

Connaître les besoins des clientèles (diversifiées).

Développer des services et des modes d'intervention novateurs.

Donner un cadre de référence pour le développement provincial de la composante « **Accueil** » à partir d'une expérience régionale.

**Sensibiliser** les acteurs sur les objectifs du MELS (SARCA).

**Valider** le bien-fondé d'un partenariat.

Vérifier si la recherche-action aide la personne dans l'expression de son besoin ou dans sa demande.



## **LES ÉTAPES DE LA RECHERCHE-ACTION**

***Rencontres avec les partenaires***

***Rencontres avec des clientèles cibles***

***Mise en place d'un comité consultatif regroupant les partenaires intéressés par la recherche-action***

***Mise en place d'un comité de travail pour un accueil en partenariat***



## RENCONTRES AVEC LES PARTENAIRES

### Objectifs

Rendre compte et débattre des objectifs et des principes sous-jacents à la recherche-action.

Procéder à une collecte d'information sur la composante « **Accueil** ».

Mobiliser les partenaires à l'intérieur de la composante « **Accueil** ».

Favoriser des réflexions et des débats à propos du projet de recherche-action.



## MÉTHODE

Élaborer un protocole, un document de présentation, un canevas d'entrevue et un canevas de prise de rendez-vous (du 31 mai au 18 juin 2004).

Prendre contact avec les différents partenaires ciblés (17 au total) (lettre, protocole, présentation du projet) (du 21 juin au 25 août 2004).

Rencontrer chacun des partenaires de façon individuelle

- personnel cadre (un par organisme)
- intervenants à l'accueil (un par organisme)
- personnel de soutien (un par organisme) (du 28 juin au 15 octobre 2004).

Réaliser la synthèse de la collecte d'information auprès des partenaires (du 18 octobre au 12 novembre 2004).



## RENCONTRES AVEC DES CLIENTÈLES CIBLES

### Objectifs

Favoriser des réflexions et des débats à propos de la composante « **Accueil** ».

Recueillir les expériences passées des individus.

Recueillir les besoins et suggestions exprimés.



## MÉTHODE

Élaborer un bref document de présentation de la composante « **Accueil** » et d'un canevas d'entrevue (du 8 novembre au 12 novembre 2004).

Créer les 9 groupes de discussion avec les partenaires (du 15 novembre au 17 novembre 2004).

Rencontrer les 9 groupes de discussion (du 18 novembre au 24 novembre 2004).

Réaliser la synthèse des groupes de discussion (du 29 novembre au 10 décembre 2004).



## 9 GROUPES DE DISCUSSION (6 participants par type)

### **Type « étude (formation générale) » :**

étudie dans un centre de formation générale aux adultes.

### **Type « étude (formation professionnelle) » :**

étudie dans un centre de formation professionnelle.

### **Type « chômeur » :**

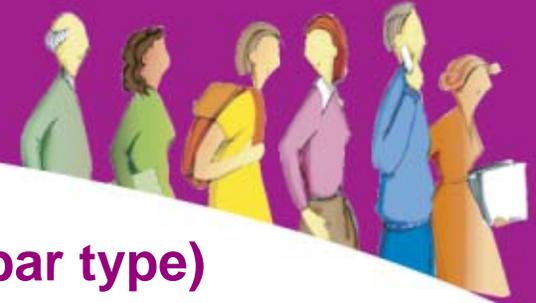
ne travaille pas depuis six mois et est prestataire de l'assurance-emploi.

### **Type « assisté social » :**

ne travaille pas depuis un an et est prestataire de la sécurité du revenu.

### **Type « sans chèque » :**

travaille sans déclaration officielle ou sans emploi et ne reçoit pas de prestation de la sécurité du revenu et d'assurance-emploi.



## 9 GROUPES DE DISCUSSION (6 participants par type)

**Type « sourd et malentendant » :**  
étudie et/ou travaille.

**Type « handicapé » :**  
étudie et/ou travaille.

**Type « immigrant » :**  
étudie et/ou travaille au Canada depuis trois ans au minimum.

**Type « travailleur » :**  
travaille depuis trois ans au minimum.



## **MISE EN PLACE D'UN COMITÉ CONSULTATIF REGROUPANT LES PARTENAIRES INTÉRESSÉS PAR LA RECHERCHE-ACTION**

### **Objectifs**

Préciser les attentes et les réserves de chaque partie.

Expliquer les modes de fonctionnement, les capacités et limites de chaque structure.

Définir les objectifs et les moyens de collaboration.

Établir les procédures permettant leur mise en œuvre.

Définir et développer une structure d'accueil ainsi qu'un tronc commun d'information.

Développer des lieux d'échanges.

Faciliter la mise en place de moyens d'intervention adaptés.



## MISE EN PLACE D'UN COMITÉ DE TRAVAIL

### Objectifs

Élaborer un processus et des outils d'accueil en partenariat, en tenant compte des besoins des clients.

Consolider la concertation entre les différents organismes.

Valider les compétences professionnelles nécessaires aux intervenants à l'« **Accueil** » dans le cadre de la recherche-action.

Confirmer si la composante « **Accueil** » dans une perspective de partenariat peut être viable sur le territoire de la Commission scolaire De La Jonquière.



## MÉTHODE

Mettre en place un Comité de travail parmi les membres du Comité consultatif pour développer un processus et des outils d'accueil en partenariat (25 janvier 2005).

Produire le rapport d'évaluation final (du 1<sup>er</sup> au 25 février 2005).

Expédier le rapport d'évaluation final au ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (28 février 2005).



## Points saillants des rencontres avec les partenaires

### **Missions élargies**

Nous notons que les missions des organisations sont élargies en fonction de l'argent disponible et des programmes de subvention.

### **Concentration de l'information**

Nous notons qu'à certains endroits, l'accueil repose sur une seule personne.

### **Ressources humaines et financières insuffisantes**

Certains dénoncent le manque de ressources humaines et financières pour les activités d'accueil.



## Points saillants des rencontres avec les partenaires

### **Captivité de la clientèle**

Nous observons que certaines organisations se limitent à répondre aux clients en fonction de leurs services.

### **Références et connaissances du milieu**

Nous observons que la plupart des gens rencontrés dirigent leurs clients en formation principalement en fonction de leurs propres connaissances.

### **Recommandation inadéquate des clients contre leurs besoins de formation**

Nous notons que la plupart des gens rencontrés affirment recevoir des adultes qui ont été mal dirigés ou mal informés en lien avec leurs besoins de formation.



## Points saillants des rencontres avec les groupes de discussion

### **Gestion de l'offre**

Certains candidats mentionnent que des organisations répondent à leurs besoins en fonction de leurs critères d'admissibilité à différents programmes d'intégration ou réintégration à la formation ou à l'emploi.

### **Structure organisationnelle**

Certains décrivent leur vision des facilités physiques et organisationnelles du service d'accueil.

### **Motivations des participants aux groupes de discussion**

Nous observons qu'il existe différentes motivations des participants à participer aux groupes de discussion.



## Points saillants communs des rencontres avec les partenaires et les groupes de discussion

<b>Partenaires</b>	<b>Groupes de discussion</b>
<p><b>Gestion de la demande dans les organisations</b></p> <p>Nous observons que la majorité des organisations s'oriente vers la gestion de la demande.</p> <p><b>Démarche structurée dans les petites organisations</b></p> <p>Nous observons que les petites organisations, de par leur structure, facilitent une démarche d'accueil structurée.</p>	<p><b>Gestion de la demande</b></p> <p>Nous observons qu'en majorité, les candidats veulent un accueil centré sur leurs besoins.</p> <p><b>Démarche structurée dans les petites organisations</b></p> <p>Nous notons que les participants mentionnent avoir reçu un accueil et un suivi plus personnalisés dans les petites organisations.</p>



## Points saillants communs des rencontres avec les partenaires et les groupes de discussion

<b>Partenaires</b>	<b>Groupes de discussion</b>
<p><b>Outils d'intervention à l'accueil</b></p> <p>Nous observons que certains organismes ont mis au point des outils d'intervention pour l'accueil des clients.</p> <p><b>Hétérogénéité des compétences professionnelles</b></p> <p>Nous relevons une grande disparité sur le plan de la formation scolaire et des compétences identifiées à l'accueil.</p>	<p><b>Outils d'intervention</b></p> <p>Certains mentionnent des outils d'intervention nécessaires dans un service d'accueil.</p> <p><b>Compétences et attitudes professionnelles des intervenants à l'accueil</b></p> <p>Les participants mentionnent les compétences et les attitudes professionnelles qu'ils s'attendent à trouver à l'accueil.</p>



## Points saillants communs des rencontres avec les partenaires et les groupes de discussion

### Partenaires

#### **Clientèles particulières**

(les personnes handicapées, les immigrants, les personnes analphabètes, etc.)

Certains jugent déplorable que le processus et les outils d'accueil ne soient aucunement adaptés aux clientèles particulières.

#### **Facteurs de réalité en formation**

Certains affirment que nous ne sommes pas en mesure de répondre à leurs besoins en raison de contraintes administratives (bassin insuffisant d'élèves, facteur démographique, date de départ tardive d'une cohorte, etc.).

### Groupes de discussion

#### **Clientèles particulières**

(les personnes handicapées, les immigrants, les personnes analphabètes, etc.)

Certains mentionnent l'importance que le service d'accueil en partenariat tienne compte des besoins des clientèles particulières.

#### **Facteurs de réalité en formation**

Certains affirment que l'accès aux formations est difficile et que le temps d'attente est long.



## Points saillants communs des rencontres avec les partenaires et les groupes de discussion

### Partenaires

#### **TRAITEMENT de l'information scolaire et professionnelle par les clients**

Plusieurs affirment que les adultes sur notre territoire ont accès facilement à des ressources ou à de l'information utile à leur intégration ou réintégration à la formation ou à l'emploi, tout en ayant de la difficulté à la traiter et à bien la comprendre.

### Groupes de discussion

#### **TRAITEMENT de l'information scolaire et professionnelle par les clients**

En majorité, les participants mentionnent qu'ils ont accès facilement à des ressources ou à de l'information utile à leur intégration ou réintégration à la formation ou à l'emploi, mais que les médias utilisés par les organisations ne les rejoignent pas.



## Points saillants communs des rencontres avec les partenaires et les groupes de discussion

### Partenaires

#### Procédure d'intervention

Nous observons que certaines organisations n'ont pas développé de structure d'accueil des clients.

#### Mécanismes et suivi

Certains déplorent l'absence de mécanismes de suivi à la suite d'une recommandation de clients.

### Groupes de discussion

#### Procédure d'intervention

Nous notons que la majorité des candidats rencontrés suggère plusieurs procédures d'accueil et différents services pour les clients réalisant un retour aux études.

#### Mécanismes et suivi

Nous observons que des candidats ont obtenu un suivi personnalisé de la part des intervenants à l'accueil dans différentes organisations sur notre territoire.



## Points saillants communs des rencontres avec les partenaires et les groupes de discussion

### Partenaires

#### **Accessibilité dans les grandes organisations**

Certains acteurs du milieu considèrent que les grandes organisations ont une structure lourde ne facilitant pas l'accès aux services de formation à la population et aux organismes du milieu.

### Groupes de discussion

#### **Accueil dans les grandes organisations**

Certains candidats mentionnent que les grandes organisations n'offrent pas un accueil personnalisé, ce qui ne facilite pas une réponse aux besoins du client ainsi qu'une accessibilité rapide à des services d'orientation scolaire et professionnelle.



## Points saillants communs des rencontres avec les partenaires et les groupes de discussion

<b>Partenaires</b>	<b>Groupes de discussion</b>
<p><b>Porte d'entrée en formation</b></p> <p>La majorité des personnes rencontrées voit d'un bon œil l'instauration d'une porte d'entrée unique pour la formation.</p>	<p><b>Porte d'entrée en formation</b></p> <p>Nous notons que la majorité des participants désire une porte d'entrée unique en formation.</p>



## Points saillants communs des rencontres avec les partenaires et les groupes de discussion

Partenaires	Groupes de discussion
<p><b>Emplacement physique</b></p> <p>Certains trouvent important que l'emplacement physique d'un service d'accueil soit ciblé en fonction de son accessibilité et près des services de formation et d'employabilité.</p>	<p><b>Emplacement physique</b></p> <p>Nous observons que la quasi-totalité des candidats trouve essentiel que le service d'accueil soit placé en fonction de l'accessibilité des services de transport en commun, près des services de formation et d'employabilité et en assurer une grande visibilité.</p>



## Points saillants communs des rencontres avec les partenaires et les groupes de discussion

Partenaires	Groupes de discussion
<p><b>Aménagement physique</b></p> <p>Certains affirment que l'aménagement physique des lieux doit être pensé en fonction de favoriser un climat de confiance.</p>	<p><b>Aménagement physique</b></p> <p>Certains mentionnent l'importance que l'aménagement physique soit pensé en fonction d'un accueil chaleureux, convivial et en tenant compte des clientèles particulières (les personnes handicapées, les immigrants, les personnes analphabètes, etc.).</p>



## Points saillants communs des rencontres avec les partenaires et les groupes de discussion

### Partenaires

#### Comité consultatif et de concertation

Nous observons qu'en quasi-totalité, les gens rencontrés trouvent importante leur présence au comité consultatif et qu'ils y reconnaissent une occasion de concertation entre les divers organismes du milieu.

### Groupes de discussion

#### Accueil en partenariat

En majorité, les gens affirment l'importance d'un service d'accueil élaboré en partenariat avec tous les organismes du milieu, tout en respectant les missions de chacun.