

« L'expression des besoins de formation constitue une ligne de fond de la présente politique. Bien gérer la demande de formation comporte deux dimensions : créer les conditions pour que les besoins de formation s'expriment dans toute leur diversité et, d'autre part, veiller à ce que l'offre de formation traduise les aspirations individuelles et collectives¹. »

« L'écart observé entre, d'une part, la reconnaissance de l'importance de l'éducation et de la formation continue des adultes et, d'autre part, la participation effective des adultes québécois révèle la nécessité d'actions visant à favoriser une expression élargie de la demande en cette matière². »

-
1. MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue*, Québec, Gouvernement du Québec, 2002, p. 5.
 2. Conseil supérieur de l'éducation, *En éducation des adultes, agir sur l'expression de la demande de formation : une question d'équité*, Québec, 2006, p. 5.

Coordination

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

Recherche et rédaction

Margot Désilets, consultante

Groupe de travail

Julie Campeau, Commission scolaire de Charlevoix
Martin Côté, Commission scolaire de la Région-de-Sherbrooke
Diane Dewar, Commission scolaire de la Seigneurie-des-Mille-Îles
Ghyslaine Dionne, Commission scolaire du Fleuve-et-des-Lacs
Manon Dupont, consultante
Francyne Fleury, Commission scolaire de Montréal
Élisabeth Mainka, consultante
Patti Moore, coordonnatrice, Quebec Literacy Working Group
Lise Pelletier, Groupe en alphabétisation de Montmagny-Nord
Louise Richard, Centre de formation de Huntingdon
Louise Roy, Commission scolaire du Fleuve-et-des-Lacs
Sylvie Roy, Commission scolaire Marguerite-Bourgeoys
Joani Tannenbaum, Alphabétisation Laubach du Canada-Québec/Les volontaires de l'alphabétisation du Québec

Coordination de la production et édition

Direction des communications

Révision linguistique

Sous la responsabilité de la Direction des communications

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

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

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

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

ISBN 978-2-550-71246-6 (PDF)
(Édition anglaise : ISBN 978-2-550-71245-9)

Dépôt légal — Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2014

Le présent outil a été réalisé dans le cadre des Initiatives fédérales-provinciales conjointes en matière d'alphabétisation.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
PREMIÈRE PARTIE	3
1.1 Relation entre l'expression de la demande et la proactivité	3
1.2 Relation entre un faible niveau de littératie et la proactivité	4
1.3 Principaux jalons de l'expression de la demande de formation	5
1.4 À propos des obstacles à la participation à la formation.....	5
1.4.1 À propos de l'expression de la demande.....	6
1.4.2 À propos de la proactivité	7
DEUXIÈME PARTIE	9
2.1 Les trois étapes fondamentales d'un processus d'expression de la demande	9
2.1.1 Première étape — Aller vers la demande.....	9
2.1.2 Deuxième étape — Susciter et faciliter l'expression de la demande	15
2.1.3 Troisième étape — Soutenir l'adulte dans sa décision.....	19
CONCLUSION.....	21
BIBLIOGRAPHIE.....	23

INTRODUCTION

L'expression des besoins de formation constitue un élément essentiel de la Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue (2002)³. Selon la Politique, il faut susciter la demande par des mécanismes pertinents, puis offrir une formation adaptée aux besoins et aux situations particulières des adultes. Il s'agit, en somme, d'opérer le virage de l'offre vers la demande.

Le personnel des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement (SARCA) joue un rôle capital dans la prise de décision et la démarche de formation des adultes sans diplôme ou qualification, qui, bien souvent, ne peuvent entreprendre un projet adapté à leurs besoins sans soutien. Plusieurs d'entre eux cherchent à s'orienter ou à se réorienter, en quête d'une meilleure qualification pour obtenir une meilleure reconnaissance. En vue d'une possible insertion ou réinsertion socioprofessionnelle, les adultes peu scolarisés ont besoin d'être accompagnés dans le choix d'une formation qui répond à leurs besoins. Toutefois, ce travail ne peut être dévolu seulement au personnel des SARCA, tous les acteurs qui gravitent autour de ces adultes doivent unir leurs efforts et leurs forces pour obtenir des résultats significatifs et durables. Pour répondre à leur demande, il est donc essentiel d'agir auprès d'eux et de susciter leur engagement au moyen d'une approche collaborative et partenariale et d'actions proactives.

À partir de la recherche et de la pratique du milieu, le présent document propose des stratégies et des actions qui favorisent l'expression des besoins de formation, en particulier celle des personnes peu scolarisées.

Ce document s'adresse à toutes les personnes concernées par les différents aspects de l'expression de la demande de formation :

- les directions de centres d'éducation des adultes et les directions de services en formation générale des adultes et en formation professionnelle;
- les personnes responsables des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement;
- les personnes responsables de l'animation du milieu et du recrutement dans les commissions scolaires ou les organismes d'action communautaire autonome.

La première partie de ce document définit le concept d'expression de la demande de formation et expose sa relation avec la proactivité. Elle présente des statistiques qui rappellent le niveau de littératie de la population québécoise et reprend le résultat de recherches qui font état des défis à relever et des stratégies à appliquer pour faire émerger les besoins de formation.

3. MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue*, Québec, Gouvernement du Québec, 2002, 43 p.

La seconde partie présente, en trois étapes, les actions que doit mener le personnel pour amener l'adulte à concrétiser sa demande de formation :

1. aller vers l'adulte;
2. susciter et faciliter l'expression de sa demande;
3. le soutenir dans sa décision d'aller vers les services appropriés et de mener à terme son projet.

Chaque étape expose des stratégies illustrées par des exemples d'actions et présente des résultats attendus. Ces actions ont été rédigées à partir de réalisations issues du milieu et des travaux du groupe de travail mis en place pour l'élaboration de ce document. On peut consulter des exemples d'actions réalisées par les commissions scolaires dans le répertoire d'activités électroniques des SARCA⁴.

Plusieurs composantes du présent document font partie intégrante d'actions réalisées dans les milieux ciblés. Elles ont été organisées dans un processus d'expression de la demande, de manière à rendre ce concept plus concret et ainsi mieux relever les défis qu'il comporte.

Le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport tient à remercier toutes les personnes qui ont rendu possible la publication de ce document de référence et de réflexion sur les actions à poser pour promouvoir l'apprentissage tout au long de la vie.

4. [<http://www2.recitfga.qc.ca/SARCA/>] (Consulté le 15 avril 2013).

PREMIÈRE PARTIE

1.1 Relation entre l'expression de la demande et la proactivité

La Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue insiste sur l'importance de l'expression de la demande de formation pour encourager un changement de vision : il ne suffit plus d'offrir des services, mais il faut d'abord aller vers la demande de formation des personnes peu scolarisées. Depuis, plusieurs recherches ont documenté le concept d'expression de la demande.

Cette approche vise à joindre le plus d'adultes possible, qui, pour diverses raisons, se sentent éloignés d'une démarche de formation. Différents travaux, dont certains sont liés aux SARCA, ont permis de mettre en évidence l'importance de susciter et de recueillir les demandes de ces adultes. Dans cet esprit, la proactivité, qui constitue une des responsabilités attribuées aux SARCA, représente une approche à privilégier pour explorer les modalités de soutien à l'expression de la demande de formation. C'est à partir de ces assises que nous présentons les définitions suivantes de l'expression de la demande et de la proactivité.

L'expression de la demande suppose « une démarche au cours de laquelle une personne, un collectif ou une organisation examine sa situation, se fixe un objectif, prend conscience d'une lacune que la formation peut combler, précise et formule une demande de formation en vue d'atteindre l'objectif visé⁵ ». Cette notion implique « l'animation et la sensibilisation qui supposent une ouverture des centres au réseau social des adultes et à la communauté et un travail de partenariat⁶ ».

La fonction de proactivité signifie avoir recours à des approches ou à des moyens inédits pour aller à la rencontre des adultes, en connaissant les caractéristiques des populations visées et leurs situations de vie, de même que les défis du milieu. La proactivité vise à réduire les obstacles (dispositionnels, situationnels, informationnels ou institutionnels) qui empêchent l'adulte d'avoir accès aux services de formation, qui n'est souvent possible qu'en association avec des partenaires.

Ainsi, on comprend à quel point l'expression de la demande et la proactivité s'inscrivent dans une relation de complémentarité. Il s'agit de mettre à profit les moyens proposés par la proactivité pour assurer une présence active dans le milieu (dans une perspective d'apprentissage tout au long de la vie), jumelés aux visées de l'expression de la

5. Conseil supérieur de l'éducation, *En éducation des adultes, agir sur l'expression de la demande de formation : une question d'équité*, Québec, Conseil supérieur de l'éducation, 2006, 74 p.

6. Paul Bélanger et Brigitte Voyer, *L'aide à l'expression de la demande éducative en formation générale et l'accueil de cette demande dans les commissions scolaires du Québec*, Montréal, Centre interdisciplinaire de recherche et développement sur l'éducation permanente, Université du Québec à Montréal, 2004, 106 p. [En ligne]. [<http://www.treaqfp.qc.ca/103/PDF/Expression.pdf>] (Consulté le 22 avril 2013).

demande axées sur un changement de perspective, soit la demande suivie d'un ajustement conséquent de l'offre.

1.2 Relation entre un faible niveau de littératie et la proactivité

Selon le contexte, le terme littératie peut revêtir différentes significations. Parmi celles-ci, il peut être associé :

- à la capacité de comprendre et d'utiliser l'information écrite dans différentes situations de vie;
- au portrait de l'ensemble des compétences d'une population, quant à la lecture, à l'écriture et à la mathématique;
- au processus d'enseignement et d'apprentissage, soit le processus d'alphabétisation;
- à la mesure des compétences à l'écrit d'une personne, telle que définie dans le Programme d'évaluation internationale des compétences des adultes (PEICA).

Dans le présent document, il sera question des personnes ayant de faibles taux de littératie au sens large du terme.

Le PEICA⁷ est une enquête de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) visant à évaluer, dans les pays participants, le niveau de compétences de la population âgée entre 16 à 65 ans. En plus de la littératie vue sous l'angle de la lecture, cette enquête a mesuré les compétences en numératie et en résolution de problèmes dans des environnements technologiques.⁸

Ainsi, au Québec, parmi les personnes âgées de 16 à 65 ans, il ressort que :

- en littératie, 53,3 % de cette population se classe dans les niveaux les plus faibles de l'échelle, soit aux niveaux « inférieur à 1, 1 ou 2 », sur 5 niveaux⁹;
- en numératie, 56,2 % de ces personnes se classent de même aux niveaux « inférieur à 1, 1 ou 2 » sur 5 niveaux¹⁰;
- en résolution de problèmes dans des environnements technologiques, 49,6 % se classent aux niveaux « inférieur à 1 ou 1 » sur 3 niveaux¹¹.

7. Gouvernement du Canada, *Les compétences au Canada : Premiers résultats du Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes (PEICA)*, 2013, 109 p.

8. La définition de chaque niveau de compétence peut être consultée aux pages 16-20 et 25 du document suivant : <http://www.statcan.gc.ca/pub/89-555-x/89-555-x2013001-fra.pdf> (consulté le 3 février 2014).

9. Ibid, p. 87.

10. Ibid, p. 89.

11. Ibid, p. 91.

L'analyse des résultats du PEICA permet également de constater que les personnes détenant des niveaux de scolarité plus élevés démontrent des niveaux de maîtrise plus élevés dans chaque compétence évaluée. À l'inverse, les personnes ayant un niveau de scolarité inférieur au diplôme d'études secondaires ont des résultats plus faibles.

Un bas niveau de compétences nuit de plus à la pleine intégration et participation au marché du travail, à l'éducation, et à la vie sociale et civique des individus. Il influence aussi l'état de santé¹². Les inégalités en matière de compétences génèrent donc des inégalités dans plusieurs sphères de la vie des personnes. La population ayant une plus faible scolarité ou moins de compétences est davantage limitée pour solliciter les ressources pouvant les aider. La nécessité d'être proactif auprès de cette population prend ainsi tout son sens.

1.3 Principaux jalons de l'expression de la demande de formation

Le présent document prend appui sur des études et des écrits à partir desquels il a été possible d'élaborer des stratégies et des actions associées à l'expression de la demande de formation et à la proactivité, tout en considérant les obstacles à la participation.

1.4 À propos des obstacles à la participation à la formation

On ne peut traiter l'expression de la demande de formation sans s'arrêter aux obstacles qui entravent le processus et, conséquemment, restreignent la participation des adultes peu scolarisés aux activités de formation. La recherche de l'Université du Québec à Rimouski¹³ décrit ainsi ces obstacles :

- **situationnels** : conditions matérielles précaires, conditions de travail, impératifs familiaux, éloignement des lieux de formation, emploi du temps;
- **dispositionnels** : rapport aux pratiques de lecture et d'écriture, expériences scolaires éprouvantes (donc perception négative de la formation), perception négative de soi sur le plan de l'apprentissage, âge, retombées lointaines de la formation, absence de culture de formation;
- **informationnels** : contenu inadéquat du message, manque d'information significative;
- **institutionnels** : mesures de soutien restrictives, formalisme du cadre d'éducation, contexte andragogique peu approprié (approches de formation parfois inadaptées), écart entre le discours et la volonté politique.

12. Conseil supérieur de l'éducation, *Un engagement collectif pour maintenir et rehausser les compétences en littératie des adultes*, Avis à la ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport et au ministre de l'Enseignement supérieur, de la Recherche, de la Science et de la Technologie, septembre 2013, p. 37.

13. Nathalie Lavoie et autres, *Obstacles à la participation des adultes peu scolarisés à des activités de formation dans un cadre d'éducation formel et non formel : rapport de la recherche (abrégé)*, Université du Québec à Rimouski, 2004, 26 p. [En ligne].
[http://www.bv.cdeacf.ca/documents/PDF/rayonalpha/2005_04_0005.pdf] (Consulté le 22 avril 2013).

Ces obstacles apportent un éclairage sur les stratégies d'expression de la demande de formation qui doivent être mises en place.

1.4.1 À propos de l'expression de la demande

Parmi les écrits qui ont posé les balises des tenants et des aboutissants de l'expression de la demande figurent l'étude du Centre interdisciplinaire de recherche et développement sur l'éducation permanente *L'aide à l'expression de la demande éducative en formation générale et l'accueil de cette demande dans les commissions scolaires du Québec*¹⁴ et l'avis du Conseil supérieur de l'éducation *En éducation des adultes, agir sur l'expression de la demande de formation : une question d'équité*¹⁵.

Centre interdisciplinaire de recherche et développement sur l'éducation permanente

Les auteurs de l'étude du Centre interdisciplinaire de recherche et développement sur l'éducation permanente recensent principalement les activités d'information, de promotion, d'animation et de sensibilisation comme étant des moyens pour aller vers la demande ou pour susciter celle-ci. Ces activités supposent une ouverture des centres au réseau social des adultes et à la communauté et un travail de partenariat. Entre autres facteurs favorables pour faciliter l'expression de la demande de formation, la recherche fait grand état de la nécessité d'une souplesse administrative et d'un rapprochement avec le milieu. Ceux-ci se manifestent, le plus souvent, par un financement d'activités en amont de la formation.

Sur le plan de l'animation du milieu, les auteurs de l'étude décrivent trois types d'investissement des centres d'éducation des adultes :

- faire du centre d'éducation des adultes un milieu de vie et d'appartenance et le faire connaître aux populations qui ont manifestement besoin d'un tel milieu, en particulier les personnes immigrantes;
- établir un partenariat avec des organismes du milieu, par exemple avec des entreprises, dans la perspective de concevoir des services de formation à la mesure des besoins exprimés;
- rejoindre les préoccupations des populations ciblées et y associer, lorsque cela est pertinent, des projets de formation, et ce, dans une démarche permanente d'animation du milieu. « À ce niveau, non seulement le CEA [centre d'éducation des adultes] prend le leadership des projets éducatifs, mais il agit également comme citoyen de sa communauté en participant aux réseaux sociaux¹⁶. »

14. Paul Bélanger et Brigitte Voyer, *L'aide à l'expression de la demande éducative en formation générale et l'accueil de cette demande dans les commissions scolaires du Québec*, Montréal, Centre interdisciplinaire de recherche et développement sur l'éducation permanente, Université du Québec à Montréal, 2004, 106 p., [En ligne]. [<http://www.treaqfp.qc.ca/103/PDF/Expression.pdf>] (Consulté le 22 avril 2013).

15. Conseil supérieur de l'éducation, *En éducation des adultes, agir sur l'expression de la demande de formation : une question d'équité*, avis au ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, Québec, 2006, 74 p., [En ligne]. [<http://www.cse.gouv.qc.ca/fichiers/documents/publications/Avis/50-0450.pdf>] (Consulté le 22 avril 2013).

16. Paul Bélanger et Brigitte Voyer, *op. cit.*, p. 47.

Conseil supérieur de l'éducation

L'avis du Conseil supérieur de l'éducation propose, d'entrée de jeu, une définition de l'expression de la demande de formation : « démarche au cours de laquelle une personne, un collectif ou une organisation examine sa situation, se fixe un objectif, prend conscience d'une lacune que la formation peut combler, précise et formule une demande de formation en vue d'atteindre l'objectif visé ». Le Conseil énonce quatre défis que cette orientation pose aux prestataires de services en éducation des adultes :

- aller vers la demande (joindre, écouter et mobiliser les adultes, les collectivités et les organisations);
- susciter la demande (intervenir auprès des adultes pour leur faire prendre conscience qu'une formation pourrait leur être utile);
- faciliter l'expression de la demande (soutenir la décision d'acquérir une formation en levant les obstacles à celle-ci);
- soutenir l'élaboration de la demande (assurer un accompagnement pour aider à l'appropriation du projet de formation).

Dans son avis, le Conseil constate que le premier défi, soit aller vers la demande, représente un mouvement encore timide pour une bonne partie des organismes. Dans la grande majorité des établissements d'enseignement, on mise surtout sur l'offre de services, qui, le plus souvent, détermine la demande.

Ces défis ne veulent pas suggérer une conception linéaire du processus d'expression de la demande de formation, mais proposent le regroupement d'un ensemble de conditions qui peuvent contribuer à en faciliter l'expression. Les défis relevés par le Conseil sont réinvestis dans les stratégies proposées dans la deuxième partie de ce document.

1.4.2 À propos de la proactivité

La proactivité, assignée aux services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement, représente un levier pour diversifier les modalités d'aide à l'expression de la demande de formation et s'apparente à l'approche milieu. En 2006, le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport a préparé un document d'analyse pour présenter un cadre conceptuel de la proactivité et en exposer les modalités de réalisation¹⁷. Elle commande au personnel des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement d'aller au-devant des situations sociales, d'anticiper les besoins de la clientèle potentielle et les particularités changeantes de celle-ci et de s'informer de tout mouvement précurseur qui a des incidences économiques sur la société du savoir. Les services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement « occupent une position stratégique, en interface entre un milieu et des services de

17. Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport du Québec, *La proactivité : les principes d'action issus des savoirs d'expérience*, Québec, Gouvernement du Québec, 2009, 87 p.

formation. Certaines de leurs fonctions ne peuvent s'exercer adéquatement que s'ils établissent des liens permanents avec ce milieu¹⁸ ».

Le document définit six composantes de la proactivité, qui ont également servi à établir les stratégies proposées dans le présent outil. Elles sont définies comme suit :

- la **visibilité**, pour faire connaître les services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement et occuper une position d'interface;
- la **sensibilisation de la collectivité** à ses propres besoins de formation;
- la **collaboration avec la communauté pour la concertation**, le partenariat ou la coordination entre les ressources, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur des commissions scolaires et des organismes qui travaillent auprès des personnes qui constituent leur population cible;
- les **particularités des groupes sociaux** pour que les initiatives menées auprès de ces groupes prennent appui sur leurs caractéristiques propres;
- la **culture organisationnelle**, pour que la proactivité puisse se développer dans une organisation qui la facilite;
- l'**animation communautaire**, définie comme le cœur de la proactivité, qui favorise à la fois l'intégration de la commission scolaire dans son milieu et sa contribution au développement de celui-ci.

18. Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport du Québec, *La proactivité : les principes d'action issus des savoirs d'expérience*, Québec, Gouvernement du Québec, 2009, p. 1.

DEUXIÈME PARTIE

2.1 Les trois étapes fondamentales d'un processus d'expression de la demande

Le processus présenté dans cette partie est inspiré des trois premiers défis déjà définis par le Conseil supérieur de l'éducation en matière d'expression de la demande de formation. Cependant, leur appellation et leur définition ont été adaptées aux fins du présent outil.

Premier défi (1^{re} étape) : Aller vers la demande pour joindre, écouter et mobiliser les adultes, les collectivités et les organisations.

Deuxième défi (2^e étape) : Susciter et faciliter l'expression de la demande pour accompagner les adultes dans une réflexion sur leurs besoins, les soutenir dans l'expression de ceux-ci et leur présenter des services adaptés à leur situation.

Troisième défi (3^e étape) : Soutenir les adultes dans leur décision d'aller vers les services appropriés et les aider à surmonter les obstacles pour qu'ils soient en mesure de mener leur projet à terme.

Ce processus vise à aller dans le milieu où vivent les personnes peu scolarisées pour les joindre, les connaître, s'intégrer à leur milieu, être à l'écoute de ce qui s'y passe et s'assurer que leurs besoins sont exprimés. Les services qui peuvent répondre à leurs besoins leur sont ensuite présentés. Enfin, pour favoriser l'accès à ces services, ceux-ci sont revus et adaptés aux besoins et aux caractéristiques des adultes joints.

Pour aider l'adulte à relever ces défis, le personnel des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement le soutient dans la compréhension de son potentiel et de son pouvoir d'action sur sa situation. Il l'accompagne dans son cheminement pour la réalisation de son projet.

2.1.1 Première étape – Aller vers la demande

Joindre la clientèle peu scolarisée constitue une priorité et représente un défi pour les services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement des commissions scolaires. Pour une partie de cette clientèle, principalement en région, une des difficultés connues tient dans l'éloignement géographique des lieux de formation. Un maillage étroit avec les organismes d'action communautaire est donc nécessaire pour joindre cette population.

À cette difficulté s'ajoute le fait qu'une partie des utilisateurs potentiels ne connaissent pas les services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement. Un travail de cohésion, de concertation et de promotion de ces services reste à faire dans les commissions scolaires et entre celles-ci pour optimiser leur efficacité d'intervention.

Pour aller vers la demande, il importe de mettre en place des stratégies et des actions pour devancer l'offre de services et faire émerger les besoins de formation des adultes peu scolarisés. Par conséquent, dans bien des cas, un changement organisationnel important s'impose pour inscrire cette volonté dans les orientations et les plans d'action des centres d'éducation des adultes des commissions scolaires et des organismes d'action communautaire autonome en alphabétisation. Cette décision est préalable aux autres stratégies.

La proactivité est nécessaire dans la mise en place de moyens pour connaître les populations visées, leurs caractéristiques et leurs situations de vie. Elle sert également à cerner les défis qu'une communauté ou un milieu doit relever et vise à contribuer à la réalisation de projets.

En outre, il importe d'innover et de faire preuve d'imagination pour joindre, écouter et mobiliser les adultes dans leur milieu de vie.

Aller vers la demande se traduit donc par une présence active dans le milieu, par diverses formes d'associations avec des organismes liés aux populations ciblées dans le partage des champs d'intérêt de chacun et le respect des cultures différentes et complémentaires, en vue de privilégier des actions centrées sur les besoins des populations. L'accomplissement de cette étape contribue à consolider ou à créer des partenariats avec les organismes et les figures dominantes du milieu et interagir avec ceux-ci, dans une perspective de proactivité.

Pour ce premier défi, le tableau suivant propose des stratégies, des intentions, des exemples d'actions et des résultats attendus.

Étape 1 : ALLER VERS LA DEMANDE
Stratégie 1 : Engagement

Décider explicitement de renforcer ou de transformer les actions dans une perspective d'expression de la demande. Faire apparaître cette volonté dans les orientations, la planification stratégique et les plans de réussite des organismes de formation. Cette stratégie est préalable à toute autre.

Intentions	Exemples d'actions	Résultats attendus
S'assurer de l'adhésion de l'organisation en ce qui a trait aux actions à mener dans une perspective d'expression de la demande.	<p>Tenir des rencontres¹⁹ :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ pour présenter le concept d'expression de la demande pour que le personnel concerné puisse se l'approprier; ▪ pour définir le contexte de travail dans lequel se déroulera la mise en œuvre des activités d'expression de la demande et l'engagement de chaque palier de l'organisme dans ces activités. <p>Consigner les engagements retenus dans les documents d'orientation de l'organisme et les revoir au besoin au fur et à mesure de la démarche.</p>	<p>Une compréhension commune des paramètres de l'expression de la demande.</p> <p>Un processus de travail et une précision des rôles et des responsabilités.</p> <p>Un engagement collectif dans l'organisme.</p> <p>Des documents d'orientation dans lesquels l'expression de la demande est consignée.</p>
Prendre en considération qu'une approche qui favorise l'expression de la demande amènera à définir collectivement des transformations dans l'organisme, notamment dans la mise en œuvre des services de formation.	<p>Mettre en place une structure de communication et de référence qui permet de créer un réseau qui favorise l'expression de la demande.</p> <p>Faire approuver, par le personnel concerné, la possibilité d'adapter les services en fonction des commentaires obtenus auprès des populations ciblées au moment des activités d'expression de la demande.</p> <p>Se donner les moyens de répertorier et de consigner l'ensemble des actions posées et des résultats obtenus pour assurer une continuité dans le processus d'expression de la demande.</p>	<p>Une circulation fluide de l'information sur les retombées des actions menées en ce qui a trait au partenariat et à la référence.</p> <p>Un personnel qui manifeste de la souplesse dans l'adaptation des services à la suite des demandes exprimées.</p> <p>Un journal de bord qui fait état de l'évolution de la mise en place du processus d'expression de la demande.</p>
Désigner une personne-ressource qui aura comme mandat de mettre en œuvre la démarche d'expression de la demande.	<p>Élaborer un plan de travail structuré et détaillé qui définit les rôles et les responsabilités du personnel concerné et des partenaires.</p> <p>Présenter le plan de travail à tout le personnel et l'informer des collaborations possibles.</p>	<p>Un plan de travail conforme à la démarche d'expression de la demande.</p> <p>Une information uniforme pour l'ensemble du personnel et un portrait des collaborations possibles.</p>

19. Le nombre de rencontres peut varier selon l'échéancier des résultats attendus.

Étape 1 : ALLER VERS LA DEMANDE
Stratégie 2 : Partenariat et connaissance du milieu

Connaître la population visée pour établir un partenariat avec les organismes et les figures dominantes du milieu et pour interagir avec eux.

Intentions	Exemples d'actions	Résultats attendus
Se renseigner sur les caractéristiques de la population que l'on veut joindre.	<p>Consulter les banques de données et les différents rapports qui fournissent de l'information sur la population ciblée, par exemple les recensements de Statistique Canada²⁰ et l'entrepôt de données du Conseil canadien sur l'apprentissage²¹.</p> <p>Consulter les portraits sociaux qui existent sur le territoire.</p>	Un portrait exhaustif de la population visée.
Déterminer les partenaires les plus concernés par la population visée et les plus proches de celle-ci.	<p>Avec le personnel des organismes (groupes d'action communautaire autonome en alphabétisation et commissions scolaires) dont les fonctions sont liées à la référence, faire l'inventaire des partenariats déjà établis, par exemple les tables de concertation et les organismes de référence.</p> <p>Établir la liste des partenaires avec les municipalités régionales de comté, les centres locaux de développement, les villes et les municipalités.</p> <p>Déterminer de nouvelles avenues de partenariat.</p>	<p>Une liste de partenaires qui collaborent déjà avec l'organisme.</p> <p>La mise en place d'un dispositif de réseautage.</p> <p>Une liste complète des nouveaux partenaires possibles.</p>

20. <http://www12.statcan.ca/census-recensement/index-fra.cfm> (Consulté le 22 avril 2013).

21. <http://www.ccl-cca.ca/CCL/Home?Language=FR> (Consulté le 22 avril 2013).

Étape 1 : ALLER VERS LA DEMANDE
Stratégie 2 : Partenariat et connaissance du milieu

Reconnaître l'expertise des partenaires en ce qui a trait à leurs actions dans le milieu et établir les liens de complémentarité.

Rencontrer les différents organismes du milieu qui ont préalablement été déterminés pour mieux connaître leurs services et la population qu'ils joignent et présenter la démarche d'expression de la demande.

Définir des mécanismes de collaboration avec les partenaires : rôles, responsabilités et ressources humaines et matérielles.

Créer des lieux d'échange d'information entre les partenaires pour partager les expériences de chacun et établir les liens de complémentarité.

Tenir des rencontres avec les partenaires sur une base régulière et établir un système de communication vivant et efficace.

Offrir une participation au conseil d'administration de certains organismes du milieu.

La connaissance des missions et des services des partenaires ainsi que la population qu'ils joignent.

L'établissement de mécanismes de collaboration avec les partenaires.

Des lieux d'échange désignés et la participation à certaines activités réalisées par les partenaires.

Note : Il se peut qu'à la suite de ces actions, il soit nécessaire de mettre en place un comité ou une table de partenaires. Il se peut aussi qu'il soit suffisant de participer aux tables de concertation existantes.

Étape 1 : ALLER VERS LA DEMANDE
Stratégie 3 : Présence dans le milieu

Assurer une présence continue dans le milieu par des moyens novateurs et en lien avec les caractéristiques de ce milieu.

Intentions	Exemples d'actions	Résultats attendus
Être présent dans les activités collectives menées dans les milieux de la population visée.	<p>Participer à des activités réalisées dans les milieux de vie des personnes peu scolarisées (ex. : rencontre de parents par les écoles primaires dans les milieux défavorisés).</p> <p>Se rendre dans les milieux de travail, communiquer avec les syndicats (ex. : assemblée syndicale).</p> <p>S'associer à des activités communautaires, populaires et municipales (fêtes populaires, journées portes ouvertes, etc.).</p>	Premiers contacts avec la population visée pour amorcer la démarche d'expression de la demande.
Tenir compte de tout segment isolé de la population qui a plus de difficulté que les autres à se situer par rapport à une demande.	<p>Avec l'aide des partenaires, cibler les adultes qui vivent l'exclusion sociale et, selon les régions, organiser des activités qui permettent de les joindre.</p> <p>Définir des actions et établir un plan de travail.</p>	<p>Une liste d'adultes difficiles à joindre.</p> <p>La mise en place d'activités qui permettent de les joindre.</p>

2.1.2 Deuxième étape – Susciter et faciliter l’expression de la demande

Une fois les adultes joints dans leur milieu, il importe de susciter et de faciliter l’expression de leur demande de formation. Pour ce faire, il faut accompagner l’adulte dans la détermination de ses besoins, l’aider à les exprimer et réduire les obstacles de nature dispositionnelle et informationnelle qui l’empêchent d’accéder aux services de formation, comme le manque de confiance en soi, la peur ou la gêne.

Le personnel des services d’accueil, de référence, de conseil et d’accompagnement et celui des autres services de la commission scolaire auront à travailler en complémentarité dans l’accompagnement de l’adulte. Ils devront accueillir l’adulte avec ses sentiments, ses appréhensions et ses attentes et l’amener à considérer cette expérience dans un ensemble plus vaste qu’est sa vie. Ils devront aussi lui rappeler sa responsabilité dans ses différentes réussites et analyser avec lui les moyens qu’il a employés pour réussir.

À cette étape, la proactivité s’exerce par la création de partenariats pour établir les actions à entreprendre et les modalités d’intervention les mieux adaptées aux caractéristiques du milieu et aux besoins exprimés par les adultes. Il est souvent nécessaire de modifier les façons de faire, d’adapter les services, même d’en concevoir de nouveaux pour répondre à leurs besoins. On doit également favoriser les services en amont de la formation, comme l’information, l’orientation, l’exploration des acquis et la reconnaissance des acquis et des compétences. Il importe que l’adulte réalise son projet à partir de sa réalité et non en fonction des services offerts par l’organisme.

En outre, la proactivité vise la sensibilisation de la collectivité à ses propres besoins et, ainsi, l’accroissement d’une culture de formation continue. Les stratégies de sensibilisation de la collectivité passent par les organismes et les personnes pivots, qui sont les yeux et les oreilles d’une communauté.

Pour ce deuxième défi, le tableau suivant propose des stratégies, des intentions, des exemples d’actions et des résultats attendus.

Étape 2 : SUSCITER ET FACILITER L'EXPRESSION DE LA DEMANDE
Stratégie 1 : Formulation des besoins et détermination d'un projet

Favoriser la formulation des besoins des adultes et la détermination d'un projet par ceux-ci à partir de leur propre réalité et non en fonction des services de l'organisme.

Intentions	Exemples d'actions	Résultats attendus
<p>Aider les adultes à se situer par rapport à leurs propres besoins et trouver avec eux des solutions adaptées.</p>	<p>Utiliser les activités réalisées dans la communauté (cuisines collectives, aide aux devoirs, etc.) pour connaître les besoins, les champs d'intérêt et les projets des adultes.</p> <p>Accorder la parole aux adultes peu scolarisés pour favoriser l'expression de la demande.</p> <p>Explorer avec eux les meilleures façons de répondre à leurs besoins et de réaliser leurs projets. Miser sur leurs acquis.</p> <p>Si le projet de l'adulte est d'entreprendre une formation, l'accompagner dans sa démarche. Si le projet fait appel à d'autres ressources, diriger l'adulte vers les organismes appropriés en l'accompagnant s'il le souhaite.</p> <p>Proposer des activités susceptibles d'intéresser les adultes, comme du théâtre ou des échanges de savoirs ou de compétences, selon leur milieu, pour susciter le désir de suivre une formation.</p>	<p>Une intégration effective dans les activités réalisées dans le milieu des adultes.</p> <p>Une demande et des besoins clairement exprimés par les adultes.</p> <p>Avec les adultes joints, une exploration exhaustive des moyens mis à leur disposition pour répondre à leurs besoins ou réaliser leurs projets.</p> <p>Un accompagnement soutenu des adultes dans l'amorce de leur démarche pour répondre à leurs besoins.</p> <p>L'application de la pédagogie par projet dans certaines activités de formation.</p>

Étape 2 : SUSCITER ET FACILITER L'EXPRESSION DE LA DEMANDE
Stratégie 2 : Virage de l'offre vers la demande

Faire connaître les services offerts par les organismes qui peuvent répondre aux besoins exprimés.

Intentions	Exemples d'actions	Résultats attendus
Montrer la pertinence des services de formation au regard de certains besoins exprimés.	Élaborer un plan de communication, axé sur les champs d'intérêt et les besoins de la population visée, à l'aide de stratégies de renforcement qui comportent des messages et des moyens qui montrent les avantages de la formation.	Un plan de communication sur les services offerts qui répond aux besoins exprimés.
Tenir compte des caractéristiques et des réalités de la population ciblée dans toute action de communication.	<p>Consulter les adultes peu scolarisés déjà en formation pour la préparation des actions de communication, dans le but d'adapter ces actions aux caractéristiques de la population visée.</p> <p>Utiliser un langage clair et simple dans les actions de communication et vérifier continuellement la compréhension²².</p> <p>Utiliser les réseaux de proximité ou des véhicules d'information adaptés à la population visée : le bouche-à-oreille, les témoignages, le réseautage, etc.</p>	<p>Un plan de communication adapté aux caractéristiques de la population ciblée.</p> <p>Des réseaux de communication connus et utilisés par les adultes peu scolarisés.</p>

22. Se référer à des ouvrages sur la communication sur le style clair et simple, par exemple : *Plain Train, le programme de formation en ligne sur le style clair et simple*, [En ligne]. [<http://www.plainlanguagenetwork.org/plaintrain/Francais/index.html>] (Consulté le 22 avril 2013).
 Aussi : Table des responsables de l'éducation des adultes et de la formation professionnelle des commissions scolaires du Québec (TREAQFP), *Saviez-vous que? L'écriture simple pour joindre efficacement les adultes faiblement scolarisés*, Québec, septembre 2008.

Étape 2 : SUSCITER ET FACILITER L'EXPRESSION DE LA DEMANDE

Stratégie 3 : Services en amont de la formation

Multiplier ou généraliser les services ou les activités en amont de la formation dans d'autres lieux que ceux occupés par l'organisme.

Intentions	Exemples d'actions	Résultats attendus
Étendre la prestation des services en amont de la formation à d'autres milieux.	<p>Appliquer l'exploration des acquis dans d'autres lieux que ceux occupés par l'organisme.</p> <p>Inviter certains partenaires à collaborer à la réalisation de démarches d'exploration des acquis et à compléter l'information sur les services de formation offerts.</p> <p>Proposer d'autres services que la formation, comme une aide à la rédaction d'un curriculum vitæ et à la préparation d'une déclaration de revenus et la tenue d'ateliers sur différents sujets (mécanique automobile, électricité, estime de soi, psychologie de l'adolescence, etc.) dans les milieux fréquentés par la population visée.</p> <p>Investir de nouveaux territoires, comme les entreprises, les syndicats, les communautés culturelles ou les communautés autochtones, par la présentation d'activités en amont de la formation qui correspondent à leur réalité.</p>	<p>La détermination de lieux et de contextes où les services d'exploration des acquis et d'information peuvent être offerts.</p> <p>L'établissement d'un répertoire d'activités ou de services à réaliser en amont de la formation, dans des lieux ou des milieux autres que ceux occupés par l'organisme.</p>

2.1.3 Troisième étape – Soutenir l’adulte dans sa décision

Pour soutenir l’adulte dans sa décision d’aller vers les services appropriés et de mener son projet à terme, il faut avant tout l’aider à surmonter les obstacles d’ordres situationnel et institutionnel qui l’empêchent d’accéder à ces services et de mener à terme son projet. Ce troisième défi vise donc à réduire les difficultés pour permettre à l’adulte d’accéder aux services offerts ou de réaliser son projet.

Il faut se rappeler que l’adulte a, à cette étape, pris conscience de ses besoins et entrepris la formulation de son projet. La réalisation de ce troisième défi est importante pour éviter qu’il ne vive de nouveau des frustrations qui seraient néfastes à l’entreprise de toute autre formation.

À cette étape, la proactivité consiste en la mise en place des moyens qui favorisent la participation des adultes aux services et aux activités de formation pour contribuer à réduire les obstacles liés à leurs situations de vie, comme les conditions matérielles précaires, les conditions de travail, les impératifs familiaux ou l’éloignement des lieux de formation.

La proactivité dans le soutien de la décision de l’adulte d’aller vers les services appropriés consiste aussi à contribuer à l’assouplissement des règles administratives ou des modes de gestion pour mieux répondre aux besoins exprimés et pour faciliter l’accès aux services.

Pour ce troisième défi, le tableau suivant propose une stratégie, des intentions, des exemples d’actions et des résultats attendus.

Étape 3 : SOUTENIR L'ADULTE DANS SA DÉCISION D'ALLER VERS LES SERVICES APPROPRIÉS ET DE MENER SON PROJET À TERME

Stratégie 1 : Accessibilité

Mettre en place des moyens qui favorisent la participation des adultes aux services et aux activités de formation pour contribuer à réduire les obstacles liés à leurs situations de vie.

Intentions	Exemples d'actions	Résultats attendus
Soutenir l'adulte dans la gestion de ses ressources et de son temps pour être en mesure d'accéder aux activités de formation.	<p>Déterminer, avec l'adulte, les obstacles qu'il pourrait rencontrer et cibler les solutions possibles selon son réseau et les ressources existantes.</p> <p>Diriger l'adulte vers des organisations qui peuvent lui permettre d'accomplir les différentes étapes pour réaliser son projet de formation. Pour ce faire, prendre soin de le diriger vers une personne en particulier et l'accompagner s'il en exprime le besoin.</p> <p>Cibler une personne significative dans le réseau de l'adulte peu scolarisé qui pourrait l'aider et le soutenir dans ses démarches.</p>	<p>Des obstacles clairement établis.</p> <p>Des mécanismes de référence efficaces.</p>
Trouver des moyens inventifs pour réduire les obstacles d'ordre situationnel.	<p>Offrir un service de gardiennage.</p> <p>Offrir des services dans des lieux rapprochés des adultes peu scolarisés.</p> <p>Offrir un service de transport ou adapter les horaires en fonction des services de transport existants.</p> <p>Établir des ententes avec les différents employeurs du territoire pour faciliter le retour en formation des adultes peu scolarisés et la conciliation du travail avec les études.</p>	<p>Des services appropriés qui permettent de contrer les obstacles situationnels auxquels les adultes font face.</p> <p>S'il y a lieu, des ententes claires avec les employeurs du territoire qui facilitent l'accès à la formation.</p> <p>Un dispositif d'accueil pour la formation qui répond aux besoins situationnels des adultes.</p>
Assouplir les règles administratives et les règles de gestion.	<p>Adapter les horaires de formation.</p> <p>Diminuer le nombre d'adultes dans les groupes de formation.</p> <p>Diversifier les lieux de formation.</p> <p>Permettre des inscriptions à temps partiel, sans pénalité pour le financement.</p> <p>Établir des protocoles de collaboration avec les organismes du territoire.</p> <p>Assurer un suivi continu en lien avec les protocoles établis.</p>	<p>Des horaires souples selon les besoins des adultes.</p> <p>Des groupes de formation adaptés aux caractéristiques des adultes et à leur besoin de suivi.</p> <p>Des lieux et des modes de formation qui correspondent aux besoins des adultes.</p> <p>Des protocoles de collaboration efficaces.</p>

CONCLUSION

Dans leur parcours de vie, les adultes ont à surmonter des obstacles, à faire face à des remises en question et vivent, parfois, des périodes d'errance. Il importe donc d'aller vers eux et de les joindre dans leur milieu de vie immédiat pour leur permettre d'accéder aux services qui peuvent les soutenir dans l'accomplissement de nouveaux projets personnels et professionnels.

Pour favoriser la mise en œuvre de projets, une intervention proactive auprès de l'adulte peu scolarisé qui permet de passer d'une « offre de formation » à une « expression de la demande » assure sa participation dynamique dès les premiers contacts. Cet engagement de l'adulte dans la démarche ne peut que faciliter la réalisation de nouveaux projets de vie.

Les services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement constituent un moteur pour la mise en œuvre de projets chez les personnes peu scolarisées. Néanmoins, leur portée dépend de solides collaborations avec les partenaires qui travaillent dans les lieux dits de « passage obligé » des adultes éloignés de la formation. Ainsi, pour garantir le succès des actions qui visent à susciter l'expression de la demande de formation des personnes peu scolarisées, les commissions scolaires, les organismes communautaires et les différents acteurs de la communauté sont invités à partager leurs ressources et leur savoir-faire pour travailler ensemble. Il va sans dire, cependant, que tout cela ne se fait pas sans tenir compte du temps : chaque situation impose son propre rythme. Ainsi, il faut savoir « prendre le temps de prendre le temps »!

BIBLIOGRAPHIE

- CONSEIL SUPÉRIEUR DE L'ÉDUCATION (2006). *En éducation des adultes, agir sur l'expression de la demande de formation : une question d'équité*, Québec, gouvernement du Québec, 74 p., [En ligne]. [<http://www.cse.gouv.qc.ca/FR/Download/index.html?id=50-0450&cat=2006-04-10>].
- BÉLANGER, Paul, et Brigitte VOYER (2004). *L'aide à l'expression de la demande éducative en formation générale et l'accueil de cette demande dans les commissions scolaires du Québec*, Montréal, Centre interdisciplinaire de recherche et développement sur l'éducation permanente, Université du Québec à Montréal, 106 p., [En ligne]. [<http://www.treaqfp.qc.ca/103/PDF/Expression.pdf>].
- BERNECHE, Francine et Bertrand PERRON (2006). *Développer nos compétences en littératie : un défi porteur d'avenir, Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes, 2003*, Québec, Institut de la statistique du Québec, p. 77.
- LAVOIE, Nathalie, et autres (2004). *Obstacles à la participation des adultes peu scolarisés à des activités de formation dans un cadre d'éducation formel et non formel : rapport de la recherche (abrégé)*, Université du Québec à Rimouski, 26 p., [En ligne]. [http://www.bv.cdeacf.ca/documents/PDF/rayonalpha/2005_04_0005.pdf].
- LEGENDRE, Rénald (2005). *Dictionnaire actuel de l'éducation*, 3^e édition, Montréal, Guérin Éditeur, 1554 p.
- MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT (2009). *La proactivité : les principes d'action issus des savoirs d'expérience – Analyse de recherches-actions*, Québec, gouvernement du Québec, 87 p., [En ligne]. [http://www.mels.gouv.qc.ca/sections/publications/publications/FPT_FC/Educ_adultes_action_communautaire/SARCA_Proactivite.pdf].
- MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT (2006). *Les services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement dans les commissions scolaires – Cadre général*, Québec, gouvernement du Québec, 37 p.
- MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION DU QUÉBEC et INSTITUT DE L'UNESCO POUR L'ÉDUCATION (2000). *Politiques d'éducation et de formation des adultes : Séminaire international de Québec*, Québec, Gouvernement du Québec, 332 p.
- MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue*, Québec, Gouvernement du Québec, 2002, 43 p.

