

Sortir du cadre : recherche-action sur la proactivité



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

Sortir du cadre : recherche-action sur la proactivité



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

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

Rédaction

Réjean Boisvert, chargé de projet
Commission scolaire de la Région-de-Sherbrooke

Mise en page

Christiane Giroux

© Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, 2009
ISBN 978-2-550-55280-2 (PDF)
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2009

Table des matières

Présentation.....	1
Introduction	3
Chapitre 1	5
Sujet de la recherche-action	5
Chapitre 2	9
Contexte.....	9
2.1 Objectifs poursuivis	11
2.2 Évolution de l'accueil et de la référence à la CSRS	11
2.3 Problématique	14
2.4 Groupes ciblés	15
2.5 Retombées escomptées.....	18
Chapitre 3	19
Planification.....	19
3.1 Rationnel de base	21
3.2 Ressources humaines requises	21
3.3 Étapes de réalisation et matériel utilisé.....	23
3.4 Ententes de partenariat à conclure	25
Chapitre 4	27
Déroulement	27
4.1 Précisions sur les organismes ciblés	30
4.2 Lieu du déroulement des rencontres.....	32
4.3 Description de l'intervention	32
4.4 Difficultés rencontrées en cours d'intervention et correctifs apportés	33
4.5 Effets de l'intervention	37
Chapitre 5	39
Résultats obtenus	39
5.1 Ensemble des groupes.....	41
5.1.1 Portrait sociodémographique	41
5.1.2 Analyse des évaluations des rencontres.....	43
5.1.3 Commentaires recueillis dans les groupes de discussion.....	46
5.2 Personnes immigrantes.....	49
5.2.1 Portrait sociodémographique	49
5.2.2 Analyse des évaluations de la rencontre.....	50
5.2.3 Commentaires recueillis dans le groupe de discussion.....	51
5.3 Personnes de 30 ans et moins, sans qualifications	52
5.3.1 Portrait sociodémographique	52
5.3.2 Analyse des évaluations de la rencontre.....	53
5.3.3 Commentaires recueillis dans le groupe de discussion.....	54

5.4	Personnes de 45 ans et plus.....	55
5.4.1	Portrait sociodémographique	55
5.4.2	Analyse des évaluations de la rencontre.....	55
5.4.3	Commentaires recueillis dans le groupe de discussion.....	56
5.5	Groupe substitut.....	58
5.5.1	Portrait sociodémographique	58
5.5.2	Analyse des évaluations de la rencontre.....	59
5.5.3	Commentaires recueillis dans le groupe de discussion.....	60
Chapitre 6		61
Analyse des données sur les services rendus.....		61
Chapitre 7		65
Recommandations		65
Chapitre 8		69
Considérations éthiques		69
Chapitre 9		73
Complément d'information		73
9.1	Financement.....	75
9.2	Structure organisationnelle.....	75
9.3	Personnel	76
9.4	Partenariat.....	76
Chapitre 10		77
En guise de conclusion.....		77
Chapitre 11		81
Résumé.....		81
Références bibliographiques		87
Annexes.....		89
Annexe 1 Demande de collaboration aux organismes		91
Annexe 2 Aide-mémoire pour l'animation des groupes		95
Annexe 3 Inventaire des principaux organismes offrant des services : aux personnes immigrantes, en développement de l'employabilité, et des services spécialisés ou de l'aide psychosociale du territoire de la CSRS.....		105
Annexe 4 Données sociodémographiques		119
Annexe 5 Tableaux des évaluations des rencontres		125
Annexe 6 Tableau synthèse des services rendus comme suite aux rencontres de présentation du SARCA.....		131

Liste des abréviations

A.I.D.E.	Actions interculturelles de développement et d'éducation
C.A.	Conseil d'administration
C.A.D.I.R.	Centre d'accueil, de diagnostic, d'information et de référence
C.E.A.	Centre d'éducation des adultes
C.F.P.	Centre de formation professionnelle
C.I.M.E.	Centre d'intégration au marché de l'emploi
C.L.E.	Centre local d'emploi
C.O.R.E.	Centre d'orientation et de recherche d'emploi de l'Estrie
C.S.R.S.	Commission scolaire de la Région-de-Sherbrooke
D.E.P.	Diplôme d'études professionnelles
D.E.S.	Diplôme d'études secondaires
D.G.E.A.	Direction générale de l'éducation des adultes
F.G.A.	Formation générale des adultes
F.P.	Formation professionnelle
G.E.D.	General Education Development
MELS	Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport
M.E.Q.	Ministère de l'Éducation du Québec
R.A.M.E.	Réseau d'appui aux familles monoparentales et recomposées de l'Estrie
S.A.R.C.A.	Service d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement
S.E.A.	Service de l'éducation des adultes
S.R.A.R.	Service régional d'accueil et référence
T.D.G.	Test de développement général
T.E.N.S.	Tests d'équivalence de niveau de scolarité de la 5 ^e année du secondaire



Présentation

Le rapport de recherche-action, qui fait l'objet de la présente publication, appartient à un ensemble de plusieurs rapports. Ces derniers ont en commun de présenter une expérience d'action nouvelle, réalisée par une commission scolaire dans le contexte du renouvellement des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement (SARCA) pour les adultes. Le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport se réjouit 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 des commissions scolaires aient accepté d'engager des praticiens dans une activité de recherche avec laquelle ils n'étaient pas nécessairement familiers, et l'engagement et le professionnalisme de ces personnes dans la réalisation des recherches.

Après un processus de présentation et d'acceptation de projets, les recherches-actions ont débuté au cours de l'année 2004 et étaient toutes terminées en février 2005. Durant ce temps, le Ministère a assuré un encadrement « scientifique léger » afin que les processus utilisés dans ces recherches-actions conduisent 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 locale et est réalisée par les acteurs de ce milieu, qui ont un historique de pratique, une expertise et une culture qui leur sont propres. Insister sur les résultats sans se préoccuper suffisamment des processus pour y parvenir aurait fourni trop peu d'éléments aux praticiens et praticiennes d'autres commissions scolaires.

La production du rapport final représentait une exigence particulièrement lourde et difficile pour les équipes et leurs auteurs. Pour tenir compte des nombreuses suggestions du MELS sur les plans scientifique et linguistique, plusieurs étapes d'écriture ont été réalisées avant d'en arriver au produit tel qu'il est présenté ici. 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 assez semblable – ce qui a 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 là 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



Introduction

En mai 2002, le gouvernement du Québec adoptait sa Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue ainsi que le plan d'action qui en découlait. Une des mesures de ce plan d'action précisait qu'« afin d'amener les adultes à entreprendre un projet de formation, plus particulièrement en formation de base, et favoriser leur persévérance et leur réussite, les services d'accueil et de référence des adultes seront améliorés et comprendront des services de conseil et d'accompagnement »¹. C'est le ministère de l'Éducation du Québec qui avait la responsabilité de mettre en œuvre à court terme le renouvellement de ces services.

Au printemps 2004, le ministère de l'Éducation demandait la collaboration des commissions scolaires en les invitant à présenter un projet de recherche-action pour concevoir et expérimenter en situation réelle des façons différentes d'offrir ces services à la population adulte du Québec.

La Commission scolaire de la Région-de-Sherbrooke (CSRS), par l'entremise du Centre de formation pour adultes Saint-Michel et du Centre de formation professionnelle 24-Juin, a présenté un projet et a reçu l'appui financier nécessaire pour mener une recherche-action sur la « proactivité » des services d'accueil et de référence.

Le présent rapport s'inscrit donc dans la volonté du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport d'effectuer des changements importants en ce qui concerne la mission et les pratiques des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement. Nous y exposons les réflexions, les expérimentations et les recommandations des conseillers en orientation et en formation scolaire du Centre de formation pour adultes Saint-Michel et du Centre de formation professionnelle 24-Juin qui ont pris part au projet.

Nous présenterons d'abord le sujet de la recherche et le contexte dans lequel elle se déroule. La description du contexte comporte cinq thèmes : les objectifs poursuivis, l'évolution de l'accueil et de la référence à la Commission scolaire de la Région-de-Sherbrooke, la problématique à l'origine de la recherche, les groupes ciblés dans ce projet et les retombées escomptées.

¹ Gouvernement du Québec, *Plan d'action en matière d'éducation des adultes et de formation continue*, 2002, p. 7.

Nous aborderons en deuxième lieu la question de la planification de la recherche. Après avoir expliqué le rationnel de base, nous décrirons les ressources humaines requises, les étapes de réalisation et le matériel utilisé ainsi que les ententes de partenariat à conclure.

Nous rendrons compte du déroulement de la recherche selon les points de vue suivants : précisions sur les organismes retenus, lieu du déroulement des rencontres, description de l'intervention, difficultés rencontrées en cours d'intervention, correctifs apportés et description des effets de l'intervention.

Suivra l'analyse des résultats obtenus, où l'on trouve le portrait sociodémographique, l'analyse des évaluations des rencontres et les commentaires recueillis pour l'ensemble de l'échantillon et pour chacun des sous-groupes, de même que les données sur les services demandés et reçus à la suite de l'intervention.

Nous formulerons ensuite les recommandations qui nous semblent découler de cette expérimentation de l'externalisation de nos services.

Finalement, nous vous présenterons les considérations éthiques qui ont guidé notre recherche et un résumé des informations sur les aspects suivants : le financement nécessaire pour mettre en oeuvre le service expérimenté, la structure organisationnelle nécessaire à la réalisation de l'action, les compétences attendues du personnel et le partenariat à établir.

Chapitre 1



Sujet de la recherche-action

Au cours de cette recherche, nous avons tenté de répondre à la question suivante :

« Dans quelle mesure la *proactivité* des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement à l'extérieur des lieux de formation augmente-t-elle la demande de formation de la part des groupes que nous avons ciblés? »

Selon le dictionnaire terminologique de l'Office de la langue française, la « proactivité » serait « la capacité à anticiper les événements et à prendre les mesures pour susciter le changement souhaité ». Pour les fins de notre recherche, la proactivité réfère à notre présence hors des lieux habituels d'accueil des adultes à la recherche de services de formation, c'est-à-dire à une volonté manifeste d'aller au-devant des besoins et d'assurer une présence et une écoute active auprès de la population en général et plus particulièrement auprès des groupes constitués dans le but de susciter l'expression de la demande de formation.



Chapitre 2



Contexte

2.1 Objectifs poursuivis

Notre recherche s'est articulée autour des objectifs suivants :

- Recenser, sur notre territoire, les organismes qui offrent des services
 - aux personnes immigrantes;
 - en développement de l'employabilité;
 - spécialisés et de l'aide psychosociale.
- Recenser les ressources éducatives destinées à la population adulte de la région de l'Estrie.
- Accroître la visibilité et la présence du SARCA dans le milieu sherbrookois par des activités d'animation communautaire auprès d'organismes ciblés : les personnes immigrantes, les personnes de moins de 30 ans, sans qualifications, les personnes de 45 ans et plus et les chefs de familles monoparentales.
- Favoriser l'expression de la demande de formation en assurant une présence active du SARCA auprès des groupes cibles.
- Accroître la cohérence de l'offre de service et de l'intervention du SARCA auprès de la population adulte de la région de l'Estrie par la concertation et l'élargissement des partenariats avec les organismes communautaires et les organismes oeuvrant dans le domaine du développement de l'employabilité.
- Mesurer l'effet des actions-terrain sur le volume de demandes de services.

2.2 Évolution de l'accueil et de la référence à la CSRS

Avant de rendre compte des résultats de notre recherche, il nous apparaît important de tracer l'évolution du Service d'accueil et de référence sur le territoire de la Commission scolaire de la Région-de-Sherbrooke, ce qui permettra de mieux saisir la problématique liée à la façon dont on dispense ces services aujourd'hui. Les notes qui suivent, volontairement schématiques, relatent seulement les étapes marquantes de l'histoire et de l'évolution de ce service.

1973

Création du projet *Fer de lance*. Cette structure résulte d'une concertation entre la Commission scolaire régionale de l'Estrie, le Collège d'enseignement général et professionnel de

Sherbrooke et l'Université de Sherbrooke. Le projet *Fer de lance* veut répondre à deux grands objectifs¹ :

- Permettre à la population adulte de signifier ses besoins d'ordre social, économique et culturel, par la mise en commun d'une partie des ressources dont disposent les trois organismes d'éducation des adultes de l'Estrie, et par l'utilisation de ces ressources dans une perspective régionale et coordonnée avec d'autres organismes du milieu;
- Dispenser à la population adulte les ressources éducatives utiles à la solution de ses problèmes sociaux, économiques et culturels, en réaménageant au besoin l'utilisation des ressources éducatives des mêmes trois organismes d'éducation des adultes.

1976

Création du Centre d'accueil, de diagnostic, d'information et de référence (CADIR) par le projet Fer de Lance. La mise sur pied de ce centre vise l'atteinte du deuxième objectif que s'est fixé Fer de lance lors de sa création, plus précisément : offrir des services d'aide à la détermination des besoins de formation à la population adulte qui ne fréquente pas un centre de formation. Deux conseillers en orientation et un conseiller en information scolaire et professionnelle dispensent ces services d'aide personnelle.

1978

Création du Service d'accueil et référence. Ce service veut répondre aux besoins d'orientation et de scolarisation de la population estrienne. Il fusionne les services d'aide personnelle du Service de l'éducation des adultes de la Commission scolaire régionale de l'Estrie et du CADIR. Sept professionnels travaillent dans ce service, tant auprès des adultes en formation qu'auprès des personnes qui sont à la recherche de services éducatifs.

1979

Création d'une table de concertation interinstitutionnelle. La direction de cette structure de coordination est confiée à Fer de lance. Cette table permet aux intervenants des différents établissements d'éducation qui offrent des services d'accueil et de référence d'échanger et de se concerter sur leurs pratiques pour mieux servir les adultes.

1981

Le Service d'accueil et de référence regroupe sous un même toit neuf professionnels. Ils proviennent du Service de l'éducation des adultes de la Commission scolaire régionale de l'Estrie ou sont des professionnels embauchés à l'aide d'une subvention gouvernementale de la Direction générale de l'éducation des adultes et d'une subvention de Fer de lance inc. Leurs bureaux sont situés au Centre d'éducation des adultes Saint-Michel, à Sherbrooke.

¹ *Protocole d'entente entre la Commission scolaire régionale de l'Estrie, le Collège de Sherbrooke et l'Université de Sherbrooke.* Document dactylographié, non paginé, Sherbrooke, novembre 1973, 5 p.

1984

Création du Service régional d'accueil et référence des adultes de la région 05 (SRAR de l'Estrie). Il s'agit d'un guichet unique de services résultant de la concertation des établissements et organismes suivants : Fer de lance inc., le Collège Champlain, le Collège de Sherbrooke, la Commission scolaire catholique de Sherbrooke, la Commission scolaire Eastern Townships, la Commission de la formation professionnelle de la main-d'œuvre de l'Estrie, la Direction régionale de Travail-Québec de l'Estrie et l'Université de Sherbrooke. Quinze professionnels réunis par cette volonté de concertation offrent alors des services dans treize lieux différents, sur le territoire de l'Estrie.

1987

Le SRAR de l'Estrie quitte le Centre Saint-Michel et s'installe dans un endroit neutre, rue Bowen Sud, à Sherbrooke. Les services sont dispensés dans huit municipalités, totalisant quinze points de service. Dix-sept professionnels oeuvrent à ce moment au SRAR. 1989

Dissolution de l'organisme de concertation en éducation des adultes Fer de lance inc. Malgré la disparition de l'organisme, le SRAR de l'Estrie poursuit ses activités.

1991

Démantèlement du SRAR de l'Estrie. Les gestionnaires des établissements qui participaient à la concertation affirment ne plus y trouver leur profit. Les professionnels qui oeuvraient dans ce service régionalisé sont alors redéployés dans leurs établissements d'origine. C'est la fin de presque vingt ans de mise en commun des services d'accueil et de référence en Estrie. La Commission scolaire catholique de Sherbrooke (CSCS) et la Société québécoise de développement de la main-d'œuvre (SQDM) de l'Estrie maintiennent une entente de partenariat en accueil et référence. Un professionnel de la CSCS dispense des services à raison d'un jour par semaine dans les locaux de la SQDM-Estrie.

1991 à aujourd'hui

Les services d'accueil et de référence sont offerts dans les deux centres de formation de la Commission scolaire de la Région-de Sherbrooke, soit le Centre Saint-Michel pour la formation générale des adultes et le Centre 24-Juin pour la formation professionnelle. Des professionnels sont rattachés à chacun de ces centres. L'entente de partenariat avec Emploi-Québec se poursuit toujours. Un professionnel de la CSRS dispense des services dans les deux centres locaux d'emploi (CLE) de Sherbrooke, à raison d'une demi-journée par semaine à chaque endroit.

2.3 Problématique

À la Commission scolaire de la Région-de-Sherbrooke, le SARCA est offert dans deux centres de formation, soit le Centre Saint-Michel pour la formation générale des adultes et le Centre 24-Juin pour la formation professionnelle. Chacune des équipes de travail concentre ses interventions presque exclusivement à l'interne auprès des adultes inscrits en formation.

Nous constatons aujourd'hui que le SARCA s'est ainsi éloigné de la population. Cette situation s'explique en grande partie par l'absence d'une réflexion approfondie sur notre mission au moment du démantèlement du guichet unique à Sherbrooke. Conséquemment, les établissements d'enseignement ont rapatrié leur personnel professionnel dans leurs murs et, depuis lors, les services ne sont offerts qu'aux adultes qui se présentent dans les centres.

L'absence de politique de gestion du SARCA à la CSRS se traduit donc par la prévalence d'une conception « Service à la clientèle inscrite ». Ainsi, l'action des professionnels se trouve davantage orientée vers des interventions de type conseil : orientation, information scolaire et professionnelle, ou reconnaissance des acquis. Par ailleurs, la fonction accueil est presque entièrement assumée par le personnel de soutien technique, évacuant ainsi de l'intervention l'aspect clarification du besoin de formation de l'adulte avant son inscription.

Ce travail d'aide à la clarification d'un projet de formation pour l'adulte qui ne fréquente pas nos centres de formation se limite aux interventions réalisées en partenariat avec les deux centres locaux d'emploi de Sherbrooke. Dans les faits, un conseiller de la CSRS dispense des services d'accueil, de référence et de conseil dans les bureaux des CLE à raison d'une journée par semaine.

Si nous pouvons formuler assez clairement nos difficultés et nos insuffisances comme nous venons de le faire, il n'en va pas de même en ce qui concerne la description de la situation générale de l'accueil, de la référence, du conseil et de l'accompagnement des adultes sur notre territoire. Plusieurs acteurs oeuvrent dans le secteur de la formation des adultes (pris au sens large) et nous n'avons pas une vision claire de l'offre de service en cette matière sur notre territoire. Par ailleurs, il est important de mentionner que parmi l'ensemble des services offerts aux adultes en rapport avec un projet de formation, seule la commission scolaire est en mesure d'offrir des services d'analyse et de reconnaissance d'acquis scolaires et extrascolaires.

Nous ne pouvons, au moment d'entreprendre cette recherche, décrire précisément l'apport d'organismes qui gravitent autour des adultes à la recherche d'un lieu ou d'une ressource pour exprimer et clarifier leurs besoins de formation. Nous n'étions pas plus renseignés sur les effectifs, les modes d'intervention et les limites de l'action de ces éventuels collaborateurs. Sur le terrain de la pratique, cette ignorance nous handicape dans la conclusion des partenariats et des collaborations nécessaires à l'élaboration d'une offre de service cohérente, efficace et ouverte à tous.

En formation générale, les partenariats externes prennent la forme d'ententes de service plutôt que de celles, plus porteuses, de partenariat de concertation ou de partenariat associatif; elles concernent davantage des services d'aide à l'intégration sociale ou à l'intégration socioprofessionnelle et de formation de base en entreprise. En formation professionnelle, les partenariats sont plus étendus à cause du mandat régional et sont axés sur la collaboration avec le monde du travail. Dans les deux cas, ils sont plus souvent initiés par le centre que par le SARCA et ne visent pas à élargir ces services à d'autres personnes que celles qui sont déjà en formation.

À l'interne, les professionnels du SARCA collaborent seulement sur des sujets précis, mènent peu d'actions en commun et les partenariats avec les autres établissements de la CSRS sont soit du type partenariat de service soit du type collaboration informelle, se résumant le plus souvent à des échanges d'information sur des dossiers d'étudiants ou sur les programmes de formation offerts par les centres.

En résumé, on peut dire que le SARCA est peu visible, inconnu ou presque de la population ou confondu avec les services de formation. Les opérations de visibilité menées par les centres sont presque entièrement tournées vers la promotion de leur offre de formation respective. Dans cette dynamique professionnelle, le SARCA ne trouve pas là son profit et y perd même son identité.

Dans ce contexte, la proactivité actuelle est quasi nulle. Pour devenir proactif, il faudra donc sortir du cadre et s'ouvrir à de nouveaux publics. À ce propos, les cibles sont connues et clairement balisées par la Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue.

2.4 Groupes ciblés

Nous avons aligné nos cibles sur celles déterminées dans la « Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue », qui démontre éloquemment qu'il est nécessaire pour l'ensemble des citoyennes et des citoyens du Québec de poursuivre diverses activités de formation tout au long de leur vie. Plus précisément, tel qu'il a été mentionné dans la politique, nous constatons que certains groupes de personnes, ont besoin d'une attention particulière (le phénomène est manifeste sur le territoire de la Commission scolaire de la Région-de-Sherbrooke). C'est pourquoi notre recherche-action cible trois groupes de personnes faisant partie des populations visées par la politique ainsi qu'un groupe de personnes dont la problématique est très présente sur le territoire de la CSRS : des personnes immigrantes; des personnes de 30 ans et moins, sans qualifications; des personnes de 45 ans et plus; et finalement, des chefs de familles monoparentales. Nous donnons ci-après les principales raisons qui ont motivé ces choix.

Les personnes immigrantes

Depuis 1991, Sherbrooke est désignée par la politique d'immigration du gouvernement du Québec comme un pôle de régionalisation de l'accueil des nouveaux arrivants.

Les statistiques nous apprennent qu'en 2002, 4,6 % de la population de la ville de Sherbrooke était née à l'extérieur du Canada. Environ la moitié de ces personnes se sont installées à Sherbrooke entre 1991 et 2001 et 91 % d'entre elles avaient moins de 44 ans à leur arrivée¹.

Sur le territoire de la Commission scolaire de la Région-de-Sherbrooke, le visage de l'immigration s'est ainsi grandement transformé depuis 15 ans. Les personnes immigrantes proviennent maintenant des cinq continents et on compte parmi elles autant de personnes ayant le statut de réfugié que celui d'immigrant indépendant. En majorité, elles apprennent le français dès leur arrivée et elles sont pour la plupart scolarisées et en âge d'intégrer le marché du travail.

Toutefois, le dernier recensement nous indique que leurs conditions socioéconomiques sont beaucoup moins favorables que celles de la majorité de la population dite de souche. Le taux de chômage est plus élevé chez les nouveaux arrivants et leur revenu moyen plus faible que celui de l'ensemble de la population sherbrookoise.²

Les personnes de 30 ans et moins, sans qualifications

Tel qu'il a été précisé dans la Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue, nous sommes d'avis que ces personnes, si elles demeurent sans formation, risquent de se retrouver à la sécurité du revenu assez tôt dans leur vie d'adulte. Très souvent, elles ont un passé scolaire peu reluisant et plusieurs d'entre elles doivent, très jeunes, assumer des responsabilités familiales³.

Selon le recensement de 2001, les 15-29 ans demeurant sur le territoire de Sherbrooke représentent 22 % de la population totale⁴. Une forte proportion de ces jeunes Sherbrookoïses n'a pas complété une formation de base (un D.E.S. ou un D.E.P.), soit près de 40 %, selon les statistiques. De ce nombre, près de la moitié affichent une scolarité inférieure à une 9^e année. Chez les 15-24 ans, on parle de 15 %. Enfin, 36 % des 15-24 ans sont considérés inactifs. Il s'agit donc là d'un groupe auprès duquel il est urgent d'entreprendre des actions.

¹ *Diagnostic préliminaire – Politique familiale 2003, Ville de Sherbrooke*, p. 25.

² Statistiques Canada, recensement 2001.

³ Gouvernement du Québec, *Politique d'éducation des adultes et de formation continue*, Ministère de l'Éducation, 2002, p. 4.

⁴ Statistiques Canada, recensement 2001.

Les personnes de 45 ans et plus

L'économie sherbrookoise repose, pour le tiers de ses emplois, sur un secteur manufacturier fragilisé par la mondialisation. Les risques de fermeture d'usines sont réels et les pertes d'emploi peuvent être nombreuses. Plusieurs personnes de ce groupe d'âge ne possèdent pas les compétences minimales qui leur permettraient de retrouver un emploi si leur usine fermait, de se mettre à l'abri du chômage ou d'affronter des changements technologiques. Au Québec, en 1998, plus du quart des travailleurs âgés de 45 à 64 ans n'avaient pas terminé leurs études secondaires. Chez les 55-64 ans, le pourcentage était encore plus élevé, soit de 40 %. Ces personnes participent peu aux activités de formation lorsqu'elles ont un emploi et ne se prévalent pas souvent des mesures actives de recyclage lorsqu'elles sont sans emploi.¹

À Sherbrooke, le groupe des 45-64 ans représente 25,3 % de la population totale. Le pourcentage est semblable quand on considère l'ensemble du Québec. Nous croyons donc qu'il s'agit d'un groupe particulièrement vulnérable, auquel nous devons porter une attention vigilante.

Les chefs de famille monoparentale

Sherbrooke compte près de 7 000 familles monoparentales. En pourcentage, cela veut dire que la ville compte plus de familles monoparentales que la moyenne dans l'ensemble du Québec. En effet, à Sherbrooke, 17,3 % des familles sont monoparentales, tandis que pour l'ensemble du Québec, le pourcentage s'élève à 16,6 %. Une autre donnée importante nous indique que chez 77 % des familles monoparentales de Sherbrooke, le parent est de sexe féminin.

Les statistiques régionales nous montrent également que 22 % des chefs de famille monoparentale (femmes et hommes confondus) n'ont pas de diplôme ou de compétences professionnelles reconnues et que 5 % de ces personnes ont une scolarité inférieure à neuf années d'études.

De plus, à Sherbrooke, le revenu moyen annuel des familles monoparentales dont le parent est de sexe féminin est de 31 372 \$, comparativement à 62 363 \$ pour une famille comptant un couple marié. Pour ces familles monoparentales, il est donc facile d'imaginer que la conciliation études-famille peut s'avérer un écueil important.

¹ Gouvernement du Québec, *Politique d'éducation des adultes et de formation continue*, Ministère de l'Éducation, 2002, p. 5.

2.5 Retombées escomptées

Nous escomptons deux types de retombées comme suite à notre participation à cette recherche action :

Des retombées d'ordre organisationnel

Il va sans dire qu'en établissant des collaborations de partage d'information sur les services que l'on peut offrir à différentes clientèles, inévitablement, nous initions avec elles une forme de partenariat. Un partenariat souple, sans trop d'obligations de part et d'autre. Un partenariat que l'on pourrait qualifier de « partenariat d'information ». En effet, même si le niveau de collaboration des partenaires demeure faible, même si on ne s'engage pas dans une relation officielle de fonctionnement en commun, il n'en demeure pas moins qu'il y a un partage d'information sur des sujets communs, une forme de partage unanimement souhaitée par les partenaires. Ainsi, nous espérons être en mesure d'assurer une collaboration continue avec les organismes participant à cette recherche et d'ouvrir de nouveaux partenariats avec d'autres organismes communautaires et de développement de l'employabilité de Sherbrooke.

Des retombées d'ordre quantitatif

Nous croyons qu'il sera très difficile, voire impossible, de répondre à la question posée au départ : Dans quelle mesure la proactivité des services d'accueil et de référence à l'extérieur des lieux de formation augmente-t-elle la demande de formation de la part des groupes ciblés?

Nous espérons constater une augmentation du nombre d'inscriptions dans nos centres, mais la recherche-action ne nous permettra pas d'obtenir des données quantitatives sur le nombre d'individus s'étant inscrits en formation après nos interventions dans le milieu, tout simplement parce que les délais de remise du rapport de la recherche-action sont trop courts pour mesurer les résultats de notre action.

Toutefois, il est évident que nous souhaitons voir croître le nombre de personnes qui utiliseront les services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement après nos interventions d'animation dans les organismes ciblés par la recherche. Quant à cet objectif de la recherche-action, nous serons seulement en mesure de fournir des données précises sur la participation à ces rencontres, sur la perception que les personnes interrogées entretiennent à propos de la formation et sur les services demandés et reçus à la suite de notre intervention.



Chapitre 3



Planification

Tel qu'il est proposé dans le document *Outil de planification de la recherche-action et rapport de réalisation*, nous présentons ci-après notre rationnel de base, c'est-à-dire les éléments sur lesquels nous nous sommes appuyés pour anticiper des résultats positifs, les ressources humaines qui ont contribué à la planification et à la réalisation du projet, la planification élaborée avant de le réaliser, le matériel utilisé ainsi que les partenariats à établir pour mener à bien cette recherche.

3.1 Rationnel de base

Les raisons qui nous amènent à penser que le projet vaut la peine d'être mené et qu'il obtiendra des résultats positifs se fondent sur notre réalité actuelle en matière de prestation de services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement.

Le service d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement offert au centre de formation professionnelle 24-Juin et au centre de formation pour adultes Saint-Michel de la CSRS demeure peu connu de la population sherbrookoise. Aucune publicité de quelque forme que ce soit (journaux, radio, télévision) n'a jamais été effectuée pour faire connaître ce service. Aucun dépliant décrivant nos services n'a fait l'objet d'une distribution chez nos principaux partenaires (Emploi-Québec et Immigration-Québec) et dans les organismes communautaires susceptibles de diriger des candidats à la formation vers nos services.

Devant cet état de fait, nous sommes convaincus que ce projet sur la proactivité fera mieux connaître nos services à des clientèles particulières et que, conséquemment, nos services seront davantage utilisés. Nous croyons également qu'en étant mieux connus et davantage utilisés, nos services pourront favoriser l'expression de la demande de formation d'un plus grand nombre de personnes que c'est le cas actuellement.

3.2 Ressources humaines requises

Pour réaliser ce projet, nous comptons sur les ressources humaines suivantes :

La directrice du projet (directrice du Service de l'éducation des adultes de la CSRS)

- coordonne la recherche-action;
- assure les liens avec les directions des centres;
- participe aux rencontres provinciales sur les recherches-actions;
- gère le budget alloué par le MELS;

- assure un suivi avec le chargé de projet;
- pilote l'évaluation du projet de recherche.

Un chargé de projet

- participe au choix des organismes à rencontrer;
- prépare et anime les rencontres de travail de l'équipe des professionnels;
- conçoit et rédige le dépliant promotionnel;
- effectue les contacts, les arrangements et les rencontres avec les organismes ciblés;
- participe aux rencontres provinciales sur les recherches-actions;
- conçoit et rédige *l'Inventaire des organismes offrant des services : aux personnes immigrantes, en développement de l'employabilité et en aide psychosociale du territoire de la CSRS*;
- élabore les outils d'encadrement suivants : schéma des services offerts, scénario de la rencontre, objectif de la rencontre;
- élabore les instruments de collecte de données : évaluation de la rencontre, fiche d'identification, fiche de suivi individuel;
- rédige le formulaire de consentement;
- élabore le questionnaire à soumettre aux groupes de discussion;
- effectue les recherches documentaires requises;
- collabore à l'animation des rencontres-terrain ;
- effectue les enquêtes-terrain nécessaires auprès des groupes ciblés;
- effectue les collectes de données;
- collige et interprète les données recueillies;
- produit les tableaux statistiques utiles;
- rédige la lettre invitant les organismes à collaborer au projet;
- rédige le rapport final;
- collabore à l'évaluation du projet de recherche.

Les professionnels du SARCA

- assurent le service aux lieux d'accueil choisis;
- colligent les données sur les fiches de suivi individuel;
- collaborent à la collecte des données;
- participent aux rencontres de travail;

- animent les rencontres-terrain;
- valident les instruments de collecte de données : évaluation de la rencontre, fiche d'identification, fiche de suivi individuel;
- valident les documents suivants : schéma des services offerts, dépliant promotionnel, formulaire de consentement, inventaire des principales ressources du territoire de la CSRS, questionnaire soumis aux groupes de discussion, lettre de collaboration, scénario de la rencontre, objectif de la rencontre;
- participent au choix des organismes à rencontrer;
- valident le rapport final;
- collaborent à l'évaluation du projet.

Une secrétaire de gestion

- effectue la saisie des données.

Un conseiller pédagogique

- effectue la révision des textes.

3.3 Étapes de réalisation et matériel utilisé

Avant le début des opérations, nous avons présenté à l'équipe ministérielle un projet de planification expliquant les étapes prévues pour sa réalisation. Nous nous sommes largement inspirés de la grille présentée à cette occasion pour planifier notre recherche-action. Cette planification prévoyait les étapes de réalisation suivantes :

Recensement des organismes et des ressources éducatives

À partir de plusieurs bottins, nous prévoyons identifier les organismes offrant des services aux personnes immigrantes et ceux qui proposent des services en développement de l'employabilité ou des services spécialisés et en aide psychosociale à la population adulte sherbrookoise, afin de concevoir et de rédiger un document de référence. Nous envisageons d'ajouter à ce document une section sur les ressources éducatives destinées à la population adulte de la région de l'Estrie. Ce document servira ensuite d'outil de référence pour les intervenants des SARCA de l'Estrie. Une rencontre réunissant la directrice du projet, le chargé de projet et l'équipe des professionnels est prévue pour la présentation et la validation de l'inventaire des services offerts.

Identification des organismes ciblés

Le choix des huit organismes s'effectuera lors d'une rencontre réunissant la directrice du projet, le chargé de projet et l'équipe des professionnels.

Lettre envoyée par les directions des deux centres

Une lettre sera envoyée aux directions des organismes choisis pour présenter l'objet de la recherche-action et les inviter à collaborer au projet (voir annexe 1). Cette lettre mentionnera que dans quelques jours, le chargé de projet communiquera avec eux pour s'enquérir de leur intérêt et discuter, s'il y a lieu, de l'organisation de la rencontre.

Le protocole de présentation du SARCA

Nous prévoyons que l'équipe des professionnels et le chargé de projet se réuniront pour concevoir le protocole de présentation. Ce protocole doit comprendre quatre volets :

- définition des services à offrir;
- préparation du scénario des huit rencontres-terrain;
- production des outils de soutien;
- production d'un outil de promotion.

Le scénario de la rencontre de groupe, le dépliant promotionnel, les outils de soutien, soit le schéma des services offerts, le questionnaire d'évaluation de la rencontre, la fiche de suivi individuel, la fiche d'identification, les objectifs de la rencontre, le formulaire de consentement et l'aide-mémoire pour l'animateur des groupes de discussion (voir annexe 2) seront validés par l'équipe des professionnels.

Planification d'un calendrier de rencontres

L'organisation des rencontres-terrain se fera sur réception des confirmations de l'intérêt des organismes contactés à participer à la recherche-action.

Animation des huit rencontres-terrain

Les rencontres seront animées par l'équipe des professionnels, les personnes agissant à tour de rôle.

Rencontres individuelles

Pour les personnes qui le désireraient, nous avons prévu une consultation individuelle dans le déroulement de nos rencontres-terrain. Nous ferons également une collecte de données sur les services demandés et reçus par les personnes rencontrées.

Analyse et interprétation des données recueillies

À la fin de chaque rencontre-terrain, nous prévoyons recueillir les données des groupes de discussion et colliger les fiches d'identification et les fiches d'évaluation des participants en vue de l'analyse et de l'interprétation de ces données.

Rédaction et présentation du rapport de la recherche-action

Le rapport final sera présenté à la directrice du projet ainsi qu'à l'équipe des conseillers pour approbation avant sa remise à l'équipe ministérielle.

3.4 Ententes de partenariat à conclure

Un des objectifs que nous poursuivons dans cette recherche est d'accroître la cohérence de l'offre de service et de l'intervention du SARCA auprès de la population adulte du territoire sherbrookoïse par la concertation et l'élargissement des partenariats avec les organismes communautaires et les organismes oeuvrant dans le domaine du développement de l'employabilité. Allons-nous devoir conclure des ententes de partenariat avec les huit organismes ciblés puisque nous leur demandons d'ouvrir leurs portes, de nous accueillir et de collaborer à l'organisation des rencontres de groupes? Le titre de notre projet, *Sortir du cadre*, signifie que notre intention est d'établir divers types de partenariats avec les organismes ciblés et que cette volonté est au cœur de notre recherche-action.



Chapitre 4



Déroulement

Le recensement des organismes communautaires et de ceux oeuvrant au développement de l'employabilité s'est effectué à l'aide de documents du type « Bottin des ressources », largement utilisés par les organismes du milieu.

Ces instruments sont mis à jour annuellement et leur fiabilité est établie depuis longtemps par le réseau des organismes lui-même. Les modifications qu'on y trouve d'une édition à l'autre concernent principalement les changements survenus chez les personnes-ressources ou les changements d'adresse ou de numéro de téléphone.

Considérant la fiabilité établie de ces instruments, nous n'avons pas jugé à propos d'entreprendre une validation exhaustive et nous avons préféré consacrer plus de temps au choix des organismes cibles, choix auquel toute l'équipe des professionnels du SARCA a collaboré.

Notre démarche a donc principalement consisté à extraire et à regrouper des organismes cités dans ces ouvrages en quatre familles de services directement utiles pour notre recherche :

- développement de l'employabilité;
- services spécialisés et aide psychosociale;
- immigration et multiculturalisme;
- éducation.

Aux fins de la recherche, seules les trois premières familles ont servi au choix des organismes ciblés. Dans le cas de la famille « éducation », nous avons eu soin de développer cette section afin qu'elle puisse devenir un instrument de référence utile pour toutes les personnes qui oeuvrent en accueil et référence en Estrie.

Ainsi, l'ensemble du document devient un outil de travail qui dépasse largement le cadre de notre recherche. La principale difficulté rencontrée dans l'élaboration de cet inventaire réside non pas dans le travail qui a précédé sa rédaction ni dans le temps consacré à cette opération, mais dans le choix des organismes à retenir. Nous témoignons de ces difficultés sous la rubrique « Difficultés rencontrées en cours d'intervention et correctifs apportés ».

Signalons que, dans le cadre de la recherche, les difficultés que nous avons éprouvées ont causé des problèmes de nature logistique concernant principalement le respect de notre calendrier de recherche, mais que dans un cadre de service normal, nous aurions considéré ces problèmes comme des inconvénients mineurs dont on pourrait facilement s'accommoder.

Avec un peu de recul, nous constatons que les difficultés se sont concentrées autour des groupes communautaires et que leur volonté de participer à la recherche n'est pas en cause.

Il faut plutôt regarder du côté de la structure de fonctionnement et de décision dans ces organismes.

En effet, certains d'entre eux n'offrent pas d'activités de groupe et, dans ce cas, il devient difficile de réunir plusieurs de leurs membres ou bénéficiaires à un même moment et à un même endroit. La structure de fonctionnement de certains organismes tributaires des décisions d'un conseil de direction compte aussi parmi les difficultés que nous avons rencontrées à cause de notre calendrier de travail. Il s'agit encore d'un inconvénient mineur auquel on pourrait facilement s'adapter en temps normal.

4.1 Précisions sur les organismes ciblés

Le choix des huit organismes que nous avons retenus s'est effectué durant les rencontres de suivi et de validation de l'équipe des professionnels du SARCA. Nous avons utilisé le document *Inventaire des principaux organismes offrant des services : aux personnes immigrantes, en développement de l'employabilité et des services spécialisés ou de l'aide psychosociale du territoire de la Commission scolaire de la Région-de-Sherbrooke* (voir annexe 3), pour procéder au choix définitif des organismes à contacter, en tenant compte des quatre groupes cibles visés par notre recherche.

Nous présentons succinctement ci-après ces organismes, leurs buts et leurs principales activités.

Pour les personnes immigrantes

- Fédération des communautés culturelles de l'Estrie

But : Représenter les communautés culturelles en favorisant le développement et la pleine participation des personnes immigrantes dans la région de l'Estrie.

Activités : Information, référence, soutien et activités diverses.

- Actions interculturelles de développement et d'éducation (AIDE)

But : Appuyer les organisations et les personnes dans leurs démarches interculturelles et internationales. Favoriser le rapprochement interculturel.

Activités : Rencontres, information, référence, formation.

Pour les chefs de familles monoparentales

- Réseau d'appui aux familles monoparentales et recomposées de l'Estrie (RAME)

But : Améliorer les conditions de vie des familles monoparentales et recomposées.

Activités : Information, échanges, accueil, relation d'aide, conférences, accompagnement et référence.

- Centre des femmes La Parolière

But : Améliorer les conditions de vie des femmes en offrant des services qui visent à développer l'autonomie individuelle et l'action collective.

Activités : Ateliers, groupe d'entraide, service d'écoute et d'accueil, rencontres individuelles.

Pour les personnes de 30 ans et moins, sans qualifications

- Carrefour Jeunesse Emploi de Sherbrooke

But : Aider les jeunes adultes de 16 à 35 ans, quel que soit leur statut économique ou social, à intégrer ou à réintégrer le marché du travail.

Activités : Rencontres individuelles, information scolaire et professionnelle, aide à la recherche d'emploi, suivis personnalisés, soutien technique et informatique.

- Coalition sherbrookoise pour le travail de rue

But : Améliorer les ressources et services liés aux conditions de vie des 10-30 ans. Regrouper le milieu autour des problématiques identifiées par le travail de rue.

Activités : Projets de prévention, activités de rapprochement entre les jeunes et la communauté, projets de remise en action, unité mobile d'intervention.

Pour les personnes de 45 ans et plus

- Centre Option 45

But : Développer l'employabilité et favoriser la réintégration et le maintien en emploi des travailleurs expérimentés.

Activités : Counseling préparatoire à l'emploi, ateliers de maintien de l'action, suivis téléphoniques ou individualisés.

- Carrefour 55 plus

But : Favoriser la réintégration et le maintien en emploi des travailleurs et des travailleuses de 55 à 64 ans.

Activités : Rencontres individuelles, visites industrielles, accompagnement individualisé et accompagnement.

4.2 Lieu du déroulement des rencontres

Il va de soi que, compte tenu du titre de notre projet, *Sortir du cadre*, et de notre volonté affirmée d'accroître la visibilité et la présence du Service d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement dans le milieu sherbrookoïse et, plus particulièrement, auprès des organismes communautaires et de développement de l'employabilité, nous devons sortir des murs du Centre Saint-Michel et du Centre 24-Juin afin de rejoindre les adultes dans leurs milieux de vie respectifs. Les huit rencontres ont donc eu lieu dans les locaux des organismes choisis.

4.3 Description de l'intervention

L'activité que nous proposons aux organismes ciblés consiste en une rencontre de groupe d'une durée approximative de 100 minutes, comprenant un volet discussion et un volet information. Elle vise trois objectifs :

- Recueillir des données sur la perception des participants relativement à la formation et sur les démarches d'information entreprises ou non à ce propos.
- Donner des renseignements sur les services offerts.
- Susciter chez les participants l'expression de la demande pour nos services de formation.

Scénario de la rencontre

La première partie de la rencontre est animée par le chargé de projet, qui informe les participants sur le déroulement de la rencontre de groupe. Il remercie les personnes pour leur participation, présente l'animateur et explique son propre rôle, à titre de chargé de projet, leur explique les objectifs de la rencontre, décrit les diverses activités et leur demande de signer le formulaire de consentement et de remplir la fiche d'identification.

Groupe de discussion

La deuxième partie de la rencontre, d'une durée approximative de 45 minutes, laisse place à un groupe de discussion (focus group). Avec une série de questions déterminées à l'avance, l'animateur donne aux participants l'occasion de s'exprimer sur leur perception relativement à la formation (voir l'objectif 1 énoncé plus haut). Les échanges sont enregistrés sur cassette audio et seul le chargé de projet a accès aux données brutes. On peut prendre connaissance des propos des participants dans la partie « Commentaires recueillis dans les groupes de discussion » de la section « Résultats obtenus ».

Présentation du schéma d'information sur le SARCA et période de questions

Durant la troisième partie de la rencontre, d'une durée approximative de 35 minutes, l'animateur informe les participants au sujet des services que l'on peut leur offrir, en se servant du schéma des services offerts et du dépliant promotionnel. Une période de question est prévue pour s'assurer que les participants ont bien compris les informations transmises.

Évaluation de la rencontre

Dans la quatrième et dernière partie, les participants répondent à un questionnaire d'évaluation de la rencontre. La question 7 de ce questionnaire nous informe sur la volonté des participants de prendre, immédiatement ou non, un rendez-vous avec un conseiller pour une consultation individuelle. Voir la partie « Analyse des évaluations de la rencontre » de la section « Résultats obtenus » pour lire les réponses des participants.

4.4 Difficultés rencontrées en cours d'intervention et correctifs apportés

Une lettre demandant leur collaboration à notre projet sur les services d'accueil et de référence a été expédiée aux directions des organismes concernés.

Cette lettre mentionnait que dans les prochains jours, le responsable du projet communiquerait avec elles afin de vérifier leur intérêt à collaborer au projet.

Une semaine plus tard, nous avons entrepris le travail auprès des organismes pour confirmer ou écarter leur participation au projet. La méthode que nous avons utilisée consistait à effectuer le suivi de la lettre avec un premier contact téléphonique pour vérifier leur intérêt et une rencontre subséquente pour leur expliquer davantage le projet et établir, le cas échéant, les modalités de réalisation de l'activité.

Nous décrivons dans les pages qui suivent les réactions de ces divers organismes à notre proposition.

Organismes oeuvrant auprès des personnes immigrantes

La personne responsable de la Fédération des communautés culturelles de l'Estrie se dit intéressée à nous recevoir, mais précise que notre demande doit auparavant être acceptée par le conseil d'administration de la Fédération, dont la prochaine réunion est prévue un mois plus tard. À ce moment, la présidente du CA nous confirme sa volonté de collaborer et nous assure de la participation à l'activité d'une douzaine de personnes immigrantes.

Par ailleurs, la directrice de l'organisme Action interculturelle de développement et d'éducation (AIDE) nous informe qu'aucune rencontre de groupe n'est organisée dans ses locaux avant

février 2005. Elle nous dit être très intéressée, mais est incapable pour le moment de nous recevoir. Il nous faut donc trouver un nouvel organisme pour remplacer AIDE.

Nous contactons alors le Centre pour femmes immigrantes de Sherbrooke, un organisme dont le but est de soutenir les femmes immigrantes dans leur processus d'intégration sociale et professionnelle. Il offre aux femmes immigrantes des activités d'information, de défense des droits, de sensibilisation au milieu, de formation linguistique et de dépannage alimentaire.

La directrice du centre accepte de nous recevoir pour avoir plus d'information sur la collaboration désirée. Elle accepte de coopérer et présume qu'une quinzaine de femmes pourront participer à la rencontre.

Organismes oeuvrant auprès des familles monoparentales

La directrice du Réseau d'appui aux familles monoparentales et recomposées de l'Estrie n'est pas très réceptive à notre demande, car l'organisme qu'elle dirige n'offre pas d'activités de groupe. La seule façon d'organiser une activité serait de faire parvenir par la poste une offre aux membres et, d'après certaines expériences vécues, très peu de personnes se déplacent pour ce genre d'activités. Il fut convenu de ne pas retenir cet organisme.

Entre-temps, nous tentons à quelques reprises de joindre la directrice du Centre des femmes La Parolière, qui semble plus ou moins intéressée à collaborer. Elle nous informe finalement que son organisme ne participera pas au projet, pour plusieurs raisons que nous n'énumérons pas ici. Le constat est facile à faire : les deux organismes ciblés pour le groupe des familles monoparentales n'ont pas l'intention de collaborer. Deux possibilités s'offrent à nous : ou bien nous tentons de contacter deux autres organismes qui offrent des services aux familles monoparentales ou bien nous changeons de cap et nous tournons vers un autre groupe cible. Nous constatons toutefois qu'il n'y a, sur notre territoire, que très peu d'organismes communautaires qui oeuvrent auprès de ces familles. Après avoir consulté les équipes de professionnels des centres 24-Juin et Saint-Michel, nous concluons qu'il est préférable de changer complètement de groupe.

Définition et constitution d'un nouveau groupe cible : le groupe substitut

La décision fut prise, toujours de concert avec l'équipe des conseillers du Centre Saint-Michel et du Centre 24-Juin, de contacter deux organismes où l'on retrouve des personnes qui appartiennent aux quatre groupes ciblés, c'est-à-dire des personnes immigrantes, des personnes de 30 ans et moins, sans qualifications, des chefs de familles monoparentales et des personnes de 45 ans et plus.

Notre choix se fixe sur le Centre Jean-Patrice-Chiasson et le Centre d'intégration au marché de l'emploi (CIME).

Le Centre Jean-Patrice-Chiasson est un lieu de réadaptation pour personnes alcooliques, toxicomanes ou éprouvant des problèmes de jeu compulsif. La mission de cet organisme est de venir en aide aux jeunes et aux adultes de tout âge qui, pour différentes raisons, sont devenus ou risquent de devenir dépendants à l'alcool, aux drogues ou aux médicaments, ou au jeu. Le centre offre un large éventail de services : rencontres individuelles, familiales, de couples ou de groupe, réadaptation avec hébergement, désintoxication, centre de jour et services externes.

Il n'a pas été facile de rencontrer une personne en autorité, dans ce centre de réadaptation. Plusieurs messages sont laissés dans la boîte vocale de l'organisme, sans retour d'appel. Après de multiples tentatives, nous réussissons finalement à joindre le responsable des programmes, qui, au bout du fil, se montre très réceptif à notre proposition de collaborer au projet. Plusieurs semaines s'écourent sans qu'il nous signifie officiellement son intention de participer ou non. Finalement, quelques jours avant le congé des fêtes, il nous propose une rencontre pour se faire expliquer davantage la collaboration souhaitée. Nous n'obtenons toujours pas de réponse définitive à la suite de cette rencontre. Le responsable dit devoir vérifier s'il est possible d'organiser l'activité dans son organisme. Comme nous n'avons ensuite toujours pas de réponse, nous décidons de nous remettre à la recherche d'un nouvel organisme puisque le temps nous presse. Nous en sommes déjà à la fin janvier et notre calendrier de réalisation est mis à mal par ces contretemps. Nous orientons nos recherches, une fois de plus, vers le secteur des organismes oeuvrant en développement de l'employabilité. Nous entrons ainsi en contact avec le Centre d'orientation et de recherche d'emploi de l'Estrie, où l'on se montre très intéressé par notre proposition.

Le Centre d'intégration au marché de l'emploi (CIME) est le deuxième organisme que nous contactons pour pallier l'absence de représentation des chefs de familles monoparentales dans notre échantillon. Faisant suite à la lettre qui leur a été adressée et à l'appel téléphonique pour vérifier leur intérêt à collaborer, une rencontre est rapidement organisée avec la personne responsable de l'organisme, qui accepte sur le champ de collaborer au projet. On nous assure la participation d'une douzaine de femmes.

Cet organisme s'est donné comme mission de favoriser l'intégration des femmes au marché du travail et leur maintien en emploi. Il concentre son intervention autour d'activités d'orientation scolaire ou professionnelle, d'exploration du marché du travail, de rédaction de plans d'action personnalisés et d'aide à la recherche d'emploi, en proposant des rencontres individuelles ou de groupe.

Nous retenons finalement le Centre d'orientation et de recherche d'emploi de l'Estrie (CORE), dont le but est d'aider les personnes à clarifier un projet professionnel et à trouver et à conserver un emploi. On y offre des activités telles que le bilan de compétences, l'orientation et l'information scolaire et professionnelle, la formation préparatoire à l'emploi, des stratégies de recherche d'emploi et un club de recherche d'emploi.

Nous procédons toujours de la même façon : envoi de lettre, appel téléphonique et demande d'une rencontre avec une personne responsable de l'organisme. Lors de cette rencontre, nous nous informons également des attentes des organismes et de leurs craintes concernant le projet. À ce propos, ils ne nous ont fait part d'aucune crainte précise, mais nous avons observé une attente commune ou un besoin commun qui se manifestait par un désir d'information.

En ce qui a trait au Centre d'orientation et de recherche d'emploi de l'Estrie, une rencontre y est rapidement organisée et la mise sur pied de l'activité s'effectue dans un temps très court. On prévoit qu'une douzaine de personnes participeront à la rencontre.

Organismes oeuvrant auprès des personnes de 30 ans et moins, sans qualifications

La directrice du Carrefour Jeunesse Emploi de Sherbrooke nous signifie son intérêt à collaborer et nous envoie au responsable du programme Solidarité Jeunesse. Le contact s'établit rapidement et une rencontre a lieu pour organiser l'activité. Une quinzaine de jeunes du programme Solidarité Jeunesse participeront à l'activité.

La démarche est semblable avec l'organisme Coalition sherbrookoise pour le travail de rue, La directrice accepte le principe du projet et nous met en contact avec le responsable du programme Arts-Explo. Nous rencontrons cette personne pour organiser l'activité, à laquelle participeront sept jeunes.

Organismes oeuvrant auprès des personnes de 45 ans et plus

Au départ, notre intention était de collaborer avec un comité de reclassement. À Emploi-Québec Estrie, on nous a appris que sur le territoire de Sherbrooke, il n'y avait aucun comité de reclassement en activité au moment où nous commençons notre recherche en octobre. Il y avait dans l'air des possibilités de fermeture d'usine, mais pas dans un futur rapproché.

Le premier organisme joint est le Centre Option 45. La personne responsable des rencontres visant la réintégration à l'emploi accepte de collaborer au projet. Au moment venu d'organiser la rencontre, l'intervenant du centre remarque que 15 participants sur 17 ont déjà un premier diplôme. On nous propose plutôt d'organiser une rencontre avec des personnes qui ont déjà utilisé les services d'Option 45, choisies parmi celles qui n'ont pas obtenu un premier diplôme (DES ou DEP). Selon l'intervenant, il serait possible de réunir une quinzaine de personnes pour participer à la rencontre prévue.

Le deuxième organisme contacté est le Carrefour 55 plus, où nous bénéficions d'une très bonne collaboration de la part de l'intervenante pour l'organisation de l'activité. La procédure est la même qu'à Option 45 et la participation est sur une base volontaire. Pour être en mesure de rassembler le plus grand nombre possible de personnes, nous leur offrons la possibilité d'y participer soit de jour, soit de soir. C'est donc dire que nous sommes prêts à organiser deux activités pour ce groupe. Nous pensons y réunir une dizaine de personnes.

En effectuant un retour sur les opérations de contact avec les organismes pour constituer les sous-groupes, nous pouvons tirer les conclusions suivantes :

- Dans l'ensemble, la réponse des organismes a été très favorable à notre projet.
- Les organismes dont la mission est d'aider des personnes à prendre des décisions relativement à un retour sur le marché du travail ou en formation ont facilement collaboré à notre projet.
- Les organismes qui n'offrent pas de rencontres de groupe dans leur programme d'activités ni dans leurs locaux ont pour la plupart décliné l'offre, ou il a été un peu plus difficile d'y organiser la rencontre.
- Le calendrier serré de la recherche-action nous a obligés à agir rapidement pour trouver des organismes substitués lorsque les organismes ciblés à l'origine ne désiraient pas participer au projet.

4.5 Effets de l'intervention

Au fil de nos interventions, nous découvrons qu'il devient très difficile de parler de proactivité du SARCA sans, au préalable, établir un partenariat avec les organismes communautaires et de développement de l'employabilité. Notre conception de la proactivité, telle que nous la développons dans cette recherche-action, implique que nous devons être les instigateurs d'une relation avec les partenaires désignés. Dans certains cas, nous avons créé cette collaboration; dans d'autres cas, nous n'avons que renforcé une collaboration existante.

La nécessité du partenariat auquel nous référons se situe au premier niveau de collaboration entre organismes : celui d'échange d'informations. Il nous apparaît évident qu'en tant que demandeur, nous devons également faire les premiers pas et initier la relation.

Précisons, cependant, qu'il n'existe pas de recette magique en cette matière. Nous observons que ce premier niveau de partenariat semble reposer davantage sur les personnes que sur les structures et qu'il doit se caractériser par une souplesse qui laisse à chacun son territoire intact. À ce stade de collaboration, il serait donc plus juste de parler d'ouverture à l'autre et nous n'avons pas cherché à étendre notre collaboration au-delà de l'échange d'informations ou d'un partenariat informel.

Néanmoins, d'autres formes de partenariats peuvent résulter de cette initiative, par exemple l'échange ou la mise en commun de services. Se poseront alors les questions du respect de la mission et du territoire de chaque organisme et du mécanisme de concertation qui assurera une complémentarité des services. Nous n'avons pas exploré cette dimension du partenariat dans notre recherche, mais nous croyons avoir suscité par notre action un intérêt en ce sens.

Nous constatons que le projet produit des effets positifs puisqu'il permet aux organismes qui nous reçoivent de mieux nous connaître et de créer des liens de complémentarité avec nous. De plus, nous avons observé que le partenariat contribue à mieux connaître les ressources du milieu, à identifier des personnes susceptibles d'utiliser nos services, à partager de l'information pour des références futures et, au besoin, pour accompagner ces personnes.

Notre intervention a suscité un intérêt chez les organismes rencontrés puisqu'ils souhaitent que nous y retournions, leurs cohortes se renouvelant régulièrement, à intervalles variables selon les programmes d'activités des différents organismes. En prenant connaissance du contenu de notre activité, ils reconnaissent l'importance pour leurs effectifs d'être informés des services offerts par le SARCA.

À la suite des rencontres, nous constatons que la dimension discussion se révèle plus importante que nous ne l'avions cru au départ. L'animateur de ces rencontres joue un rôle crucial puisque c'est sur lui que repose le succès de l'intervention. MM. Jean-Marie Aubry et Yves Saint-Arnaud ont décrit dans leur ouvrage *Dynamique des groupes*, les principales qualités et compétences que devrait posséder l'animateur de tels groupes. Parmi ces dernières, on note :

- être au clair avec les objectifs poursuivis;
- faire abstraction de ses opinions;
- faciliter les échanges d'opinion;
- supprimer les obstacles au bon déroulement de la discussion;
- diriger le groupe sans le dominer;
- être non-directif sur le plan du contenu lors de la recherche des perceptions, mais directif au regard de la procédure ou des informations à transmettre.

Nous retenons aussi les qualités d'un bon animateur énumérées par MM. Aubry et Saint-Arnaud : autorité, clarté de pensée, jugement, compréhension des situations, perspicacité et esprit de synthèse. La personne devrait bien entendu avoir également une bonne connaissance des SARCA, du monde du travail, du réseau de la formation générale des adultes et de la formation professionnelle ainsi que de la reconnaissance des acquis.

L'animatrice ou l'animateur doit amener les participants à s'exprimer librement sans avoir l'impression d'être jugés; aussi, donner à chacun la possibilité de faire valoir son opinion tout en demeurant ouvert à l'expression et à l'écoute des opinions différentes de la sienne.

C'est sur ce climat de confiance que s'appuie le succès de l'intervention.

Chapitre 5



Résultats obtenus

Nous présentons ci-après les résultats obtenus : d'abord pour l'ensemble des groupes, ensuite pour chaque sous-groupe. Soixante-quinze personnes ont rempli la fiche d'identification du participant sur laquelle nous nous sommes basés pour présenter le portrait sociodémographique, et soixante-sept personnes ont répondu au questionnaire d'évaluation de la rencontre. Cette partie du rapport est divisée en cinq sections :

- l'ensemble des groupes;
- les personnes immigrantes;
- les personnes de 30 ans et moins, sans qualifications;
- les personnes de 45 ans et plus;
- le groupe substitut.

Les résultats d'ensemble mettent en évidence les points communs à tous les groupes. Les particularités de chaque sous-groupe font l'objet d'une analyse séparée. Dans les deux cas, le modèle de présentation est le même :

- portrait sociodémographique;
- analyse des évaluations des rencontres;
- commentaires recueillis dans les groupes de discussion.

Suivent des données sur les services demandés et reçus à la suite de l'intervention. Tous les résultats, à l'exception des commentaires recueillis, sont présentés sous forme de tableaux statistiques et chacun de ces tableaux fait l'objet d'un commentaire. Pour faciliter la lecture du rapport, les tableaux sont regroupés en annexe. Les pourcentages sont arrondis au nombre entier inférieur ou supérieur, ce qui explique que les totaux ne correspondent pas toujours à 100 %.

5.1 Ensemble des groupes

Au début de chaque rencontre, nous avons demandé aux participants de remplir une fiche d'identification. Les données que nous présentons proviennent de la compilation de ces renseignements.

5.1.1 Portrait sociodémographique

(Voir l'annexe 4).

Sexe, lieu de naissance et groupe d'âge

Comme le démontre le tableau des données sociodémographiques à la colonne 1.1, pour l'ensemble des groupes nous avons rencontré 75 personnes : 44 femmes (59 %) et 31 hommes (41 %).

Le Québec est le lieu de naissance de 46 de ces personnes (61 %), tandis que les 29 autres participants (39 %) sont nés à l'extérieur du Canada. Ces données démontrent un taux de participation élevé chez les personnes immigrantes.

En ce qui a trait à l'âge des participants, nous remarquons une forte représentation du groupe des 16-25 ans, qui constitue, avec 29 participants, 39 % de notre échantillon. Le groupe des 36-45 ans est aussi fortement représenté, avec 16 participants (21 %). Les autres groupes sont assez également partagés, soit 17 % pour les 46-55 ans, 12 % pour les 26-35 ans et 11 % pour les 56 ans et plus.

Scolarité et diplôme obtenu

Il est intéressant de noter que près de la moitié des participants détiennent au moins un diplôme. Vingt-neuf personnes (39 %) sont diplômées. Nous ne nous attendions pas à retrouver un taux de scolarité si élevé dans notre échantillon. Un facteur, entre autres, qui explique cette situation est le niveau élevé de scolarité des personnes immigrantes, comme le démontre la colonne 1.2 du tableau. Par ailleurs, on observe que 46 personnes (61 %) n'ont pas obtenu un premier diplôme. La troisième ou la quatrième année du secondaire semble être le moment où le plus de participants ont abandonné les études (13 personnes à chacun de ces niveaux, pour 17 %), alors que l'abandon des études après la deuxième année du secondaire a été constaté chez 9 personnes (12 %). Nous avons recensé 32 diplômes chez nos participants, dont 8 universitaires, 1 d'études collégiales, 18 d'études secondaires et 5 d'études professionnelles.

Situation professionnelle

La colonne 1.1 du tableau nous montre qu'un nombre élevé de participants sont sans emploi, soit 32 (43 %). De ce nombre, 20 (27 %) sont prestataires de l'assistance-emploi (aide sociale) et 3 (4 %) reçoivent des prestations d'assurance-emploi (chômage). Neuf personnes (12 %) se trouvent dans la catégorie « autre » (étudiant, sans prestation, etc.). Un nombre important de participants, soit 34 (45 %) reçoit une subvention dans le cadre d'un programme gouvernemental de réinsertion en emploi. Nous avons ajouté cet indicateur, car nous croyons qu'il reflète les conditions de vie des personnes rencontrées. Nous remarquons que notre échantillon rassemble très peu de personnes qui occupaient un emploi au moment de notre recherche, puisque seulement 9 personnes travaillaient (12 %), dont 7 (9 %) à temps plein et deux à (3 %) à temps partiel. Il s'agissait surtout d'emploi du secteur tertiaire (services), couvrant une grande variété d'occupations : agent de sécurité, aide-cuisinier, consultante en gestion et marketing, coordonnatrice de projet, journaliste, préposé à l'entretien ménager ou tisserand.

5.1.2 Analyse des évaluations des rencontres

(Voir l'annexe 5).

Chaque participant aux rencontres devait répondre à un questionnaire. Nous présentons ci-après les résultats de la compilation des réponses pour l'ensemble des groupes. Nous donnons la liste complète des réponses dans les analyses consacrées à chaque sous-groupe.

Le tableau portant sur la question 1 nous fait découvrir une réalité surprenante. En effet, nous ne soupçonnions pas que plus de la moitié des participants (55 %) avaient déjà entrepris une démarche dans le but de discuter de formation avec des ressources de divers organismes et établissements tels que des centres d'éducation des adultes ou de formation professionnelle, des centres locaux d'emploi, des organismes oeuvrant dans le domaine du développement de l'employabilité ou une université. Cette donnée nous amène à penser que les organismes avec lesquels nous avons collaboré pour le projet rassemblent des clientèles ayant déjà reçu une certaine forme de service d'accueil au cours de leurs démarches pour obtenir de l'information concernant un éventuel retour aux études.

Avec un taux de satisfaction de 84 % (56 participants), nous pouvons affirmer que l'activité a reçu dans son ensemble un accueil favorable (voir le tableau portant sur la question 2). Plusieurs des commentaires recueillis vont dans ce sens :¹

- bonnes informations sur les services offerts (7);
- contenu clair et précis (4);
- je suis encouragé à poursuivre ma démarche (4);
- j'ai pu m'exprimer sur ce que je pensais de la formation (2);
- ça m'a renseigné sur des questions que je me posais (2);
- j'ai aimé, car je sais que j'ai accès à des ressources (2);
- intéressant de savoir que l'on peut s'informer sur notre avenir (2);
- j'ai appris de nouvelles choses pour mes démarches (2);
- très bonne écoute et attention à mes propos (1);
- ça me permet d'éclaircir ce qu'on m'a déjà dit (1);
- je sais à quoi m'attendre (1);
- permet de prendre conscience de mes besoins (1).

¹ Le chiffre qui apparaît à la fin de chaque commentaire indique le nombre d'occurrences de ce type de commentaire. Nous avons amalgamé en une même formulation les commentaires similaires ou de sens voisin pour éviter les redondances.

Par contre, quelques commentaires négatifs ont aussi été relevés¹ :

- j'ai aimé la discussion, mais la deuxième partie était plate et longue (1);
- j'aurais aimé parler de mon cas (1);
- long et répétitif (1);
- j'sais pas, j'manque de « pep » (1);
- pas vraiment utile pour moi (1).

L'activité proposée semble avoir été appréciée par l'ensemble des groupes. Nous observons, en effet, que plus de 64 % des participants se disent totalement en accord avec les cinq énoncés que l'on peut lire dans le tableau portant sur la question 3, et l'énoncé 3 reçoit même une adhésion de 79 %. Seulement 5 personnes (7 %) se disent totalement en désaccord avec l'un ou l'autre des énoncés. Nous présentons aussi d'une façon plus détaillée, pour chacun des cinq énoncés, la totalité des commentaires des participants démontrant leur degré d'appréciation de l'activité :

Le tableau de la question 4 semble démontrer qu'une activité dont l'objectif est d'informer la population adulte sur le SARCA se révèle utile pour susciter l'expression de la demande de formation et devrait être offerte sur une base permanente. En effet, 64 personnes (95 %) ont répondu favorablement, en apportant divers arguments à l'appui d'une telle proposition :¹

- ça peut aider des personnes à être mieux informées sur les services offerts (22);
- ça répond à un besoin d'information (5);
- ça peut aider d'autres personnes pour leur projet (3);
- je connais des personnes qui ne savent pas où obtenir des informations (2);
- pour mieux comprendre le fonctionnement du système scolaire (1);
- les échanges permettent d'apporter des améliorations (1);
- permet de mieux comprendre les difficultés rencontrées par les personnes immigrantes (1);
- le centre d'éducation des adultes n'est pas très connu de la population (1) ;
- pour susciter l'intérêt (1);
- parce que les informations changent souvent (1);
- pour faire circuler l'information (1).

¹ Le chiffre qui apparaît à la fin de chaque commentaire indique le nombre d'occurrences de ce type de commentaire. Nous avons amalgamé en une même formulation les commentaires similaires ou de sens voisin pour éviter les redondances.

Quant aux résultats qui apparaissent au tableau portant sur la question 5, leur interprétation doit tenir compte de la complexité de la question posée aux participants :

« À votre avis, à quel endroit une rencontre comme celle d'aujourd'hui devrait-elle se tenir? Choisissez par ordre d'importance, 1 étant le plus important et 7 étant le moins important. »

- au centre communautaire;
- au centre administratif de la commission scolaire;
- au centre local d'emploi;
- ici, dans votre milieu ou organisme;
- au centre d'éducation des adultes ou au centre de formation professionnelle;
- le lieu n'a pas d'importance;
- autre lieu, spécifiez.

Nous avons compilé les résultats à cette question en additionnant le nombre de participants qui ont choisi un même endroit comme étant le plus important. Trente personnes (45 %) ont choisi « ici, dans votre milieu ou organisme » comme étant l'endroit le plus approprié. En deuxième lieu, 20 personnes (30 %) ont préféré « le centre d'éducation des adultes ou le centre de formation professionnelle ». « Le centre local d'emploi » arrive au troisième rang, ayant été choisi par 19 personnes (28 %). Nous nous en sommes tenus aux trois premiers choix, étant donné que ce sont eux qui ont obtenu le plus de mentions.

Nous pouvons postuler que notre intervention dans le milieu a donné des résultats concrets. En effet, nous découvrons dans les réponses à ce questionnaire qu'après la rencontre, un bon nombre de personnes, soit 19 (28 %), ont demandé un rendez-vous avec un conseiller pour une consultation individuelle. Toutefois, 48 personnes (72 %) ont préféré ne pas poursuivre leur démarche à court terme. On trouvera à l'annexe 6 des données informatives sur les 19 personnes qui ont utilisé les services du SARCA.

Finalement, les participants de tous les groupes ont avancé plusieurs propositions afin d'améliorer l'activité. On nous propose, par exemple :

- d'allouer plus de temps à la partie discussion pour aller plus en profondeur;
- d'embaucher une ou un interprète;
- de répartir les personnes en fonction de leur degré de connaissance de la langue française et en fonction de leurs centres d'intérêt;
- d'apporter plus d'exemples;
- de parler moins longtemps dans la deuxième partie de la rencontre;
- de tenter de rejoindre plus de gens qui sont sur le marché du travail;

- de prendre du temps pour rencontrer individuellement chaque personne qui le désire;
- de prendre plus de temps pour parler des services offerts;
- d'offrir cette rencontre à un plus grand nombre d'organismes;
- de fournir plus d'information sur les centres d'éducation des adultes et les centres de formation professionnelle de la région.

5.1.3 Commentaires recueillis dans les groupes de discussion

Lors de chaque rencontre, les commentaires des participants furent notés tels qu'ils les exprimaient dans le vif de la discussion. L'animateur a rapporté le plus souvent les paroles mêmes des participants; en certaines occasions, une reformulation s'est avérée nécessaire par souci de clarté, mais chaque fois que nous avons reformulé des propos, nous avons pris soin de ne pas en modifier le sens.

La présente section du rapport est consacrée à l'analyse des commentaires similaires émis par l'ensemble des groupes. Quant aux témoignages et aux commentaires que nous considérons exclusifs à chaque groupe, nous les avons recensés dans l'analyse des commentaires propres à chaque sous-groupe.

Nous constatons que plusieurs des commentaires exprimés par les participants sont communs à l'ensemble des groupes et gravitent autour des trois thèmes suivants :

- L'importance de la formation (facteur positif);
- Les facteurs qui peuvent freiner un retour en formation (négatifs);
- Les démarches entreprises en rapport avec la formation.

L'importance de la formation

Beaucoup de participants nous ont démontré à leur façon l'importance de la formation. Nous en dégageons quatre sous-thèmes :

- Se former pour sa satisfaction personnelle;
- Se former pour accéder à des études postsecondaires;
- Se former pour accéder au marché du travail;
- Se former pour apprendre un métier.

➤ **Se former pour sa satisfaction personnelle**

Pour certains participants, la formation contribue à améliorer leur niveau de culture générale. Pour eux, l'accès au savoir représente une valeur importante et ils ne visent pas nécessairement un objectif professionnel. L'acquisition de nouvelles connaissances et le goût d'apprendre constituent pour eux des valeurs primordiales. Un participant du groupe substitut nous dit : « Je

suis allé chercher un secondaire 5, c'était pour les études comme telles parce que j'ai toujours eu le goût d'apprendre. Aujourd'hui, je suis des cours à temps partiel à l'université. »

➤ **Se former pour accéder à des études postsecondaires**

Pour d'autres participants, la formation de base est perçue comme un mal nécessaire, une étape à franchir, un passage obligé qui donne accès aux études collégiales et universitaires. C'est l'étape où ils acquièrent un premier diplôme qui leur permettra de poursuivre d'autres formations. Un participant du groupe des 30 ans et moins déclare : « La formation me donne un titre, un diplôme et c'est valorisant. Ça aide à prendre sa place dans la société. »

➤ **Se former pour accéder au marché du travail**

Pour plusieurs participants, l'accès à un emploi mieux rémunéré, à de meilleures conditions de travail, à une sécurité d'emploi passe par la formation. Une participante du groupe substitut en témoigne ainsi : « Je suis mère monoparentale et je connais très peu le marché du travail. Il est temps que je fasse quelque chose de sérieux. Je reste ouverte à la formation. Je suis décidée à faire quelque chose de ma vie ». La formation est également perçue comme un « plus » à une certaine étape de la vie. Un participant du groupe des 30 ans et moins en témoigne : « Je suis fatigué d'un travail à petit salaire et que je n'aime pas faire. »

➤ **Se former pour apprendre un métier**

Plusieurs participants considèrent aussi qu'il devient de plus en plus important dans la société actuelle d'acquérir un métier dans une spécialité donnée. Chez certains d'entre eux, l'apprentissage d'un métier demeure une source de motivation, un idéal à atteindre et pour d'autres, une façon positive d'envisager la formation. Un participant du groupe des 45 ans et plus nous dit : « Pour le secondaire 5, il est un peu trop tard pour moi, mais pour apprendre un métier, ça pourrait m'intéresser. »

Les facteurs qui peuvent freiner un retour en formation

Les participants aux groupes de discussion nous ont signalé plusieurs éléments pouvant entraîner une démotivation quant à un éventuel retour en formation. Les témoignages recueillis nous permettent de diviser ces éléments en cinq sous-thèmes :

- L'âge;
- Le déclassement en formation générale des adultes;
- L'aspect financier;
- La motivation;
- La conciliation travail/études et études/famille.

L'âge

Plusieurs participants (sauf dans le groupe des personnes de 30 ans et moins, sans qualifications) perçoivent l'âge comme un frein à un éventuel retour en formation. Ils signalent qu'ils voient très peu d'avantages à retourner en formation, considérant le nombre d'années qu'il leur reste sur le marché du travail. Un participant du groupe des 45 ans et plus en témoigne en ces termes : « J'ai mis définitivement une croix sur la formation. Je suis à la recherche d'un emploi. »

Le déclassement en formation générale des adultes

Ce grief est ressorti principalement dans le groupe de discussion des moins de 30 ans et dans le groupe substitut. Plusieurs centres d'éducation des adultes utilisent des tests de classement ou d'autres outils diagnostiques pour établir le point de départ dans certaines matières et il semble qu'une majorité de candidats à qui les centres administrent ces outils de mesure se retrouvent en situation de remise à niveau. De là découle l'impression qu'ont plusieurs participants d'être « déclassés » et ainsi de devoir refaire des apprentissages déjà réalisés. Un participant du groupe des moins de 30 ans nous dit : « Ça prend tout notre *petit change* pour cogner à la porte et là on te fait recommencer à zéro! » Un participant du groupe substitut raconte : « J'ai lâché après un mois, car on m'a déclassé au primaire. J'ai trouvé cela bien décourageant, surtout que j'étais rendu en secondaire 4. »

L'aspect financier

Un grand nombre de participants affirment que sans soutien financier, il devient presque impensable de retourner aux études. Le refus d'Emploi-Québec de financer la formation, le stress de l'endettement, l'anxiété de se trouver un emploi par la suite, l'inquiétude de ne pouvoir faire face à ses obligations pendant la formation représentent pour plusieurs d'entre eux autant de freins à un éventuel retour en formation. Un participant du groupe des 45 ans et plus nous dit : « J'aurais aimé compléter mon secondaire 5, mais Emploi-Québec a refusé. On m'a dit que ce serait trop long. »

La motivation

Parmi les raisons qui semblent justifier une perception négative de la formation, on note le manque de motivation. Les personnes que nous avons rencontrées tout au long du projet ont toutes décroché du système scolaire ordinaire (sauf pour le groupe des personnes immigrantes qui sont aux prises avec d'autres problématiques). Un grand nombre d'entre elles n'y trouvaient plus leur compte. Il devenait de plus en plus difficile de donner un sens à la poursuite de leurs études. Beaucoup ont préféré quitter l'école pour occuper un emploi souvent précaire et rémunéré au salaire minimum. Pour plusieurs, retourner en formation demande motivation, effort et énergie. Un participant du groupe des moins de 30 ans déclare : « C'est beaucoup d'effort à faire. Le but en vaut-il la peine? Ça prend de l'argent, du temps et beaucoup de motivation. Vais-je avoir une *job* à la fin de tout cela? »

La conciliation travail/études et études/famille

Pour certaines personnes, surtout les femmes, la difficulté de concilier le travail ou la famille et les études les empêche souvent d'accéder aux études et, parfois même, les fait abandonner lorsqu'elles avaient eu le courage de s'engager dans une démarche de formation. Il devient difficile pour les chefs de familles monoparentales de concilier les études et la famille pour différentes raisons. Mentionnons entre autres les problèmes occasionnés par leur situation familiale : l'accès à la garderie, le transport « maison-garderie-école-garderie-maison », la gestion des tâches familiales ou la question financière. Une participante nous fait part de ses aspirations dans les termes suivants : « Moi, j'aimerais retourner aux études. J'avais commencé au cégep, mais entre-temps, j'ai eu un enfant. Donc, il me fallait des prêts et bourses pour continuer. Je suis venue ici pour me trouver un emploi, mais j'aimerais continuer mes études à temps partiel un jour. »

Pour d'autres participants, l'emploi est une nécessité, car étant autonomes, ils doivent prioritairement subvenir à leurs besoins. Certains d'entre eux ont vécu la difficile conciliation travail/ études et selon leurs propos, c'est une aventure périlleuse. Très souvent, ils ont dû abandonner la formation parce que le nombre d'heures de travail qu'ils devaient assumer était trop élevé pour qu'ils soient en mesure de concilier les deux. Un participant du groupe des moins de 30 ans témoigne de cette difficile conciliation : « J'ai lâché mon cours parce que je manquais d'argent pour payer mon loyer et ma bouffe. Quand tu travailles et que tu es aux études, dans mon cas, c'est les études qui ont pris le bord. »

Les démarches entreprises en rapport avec la formation

Nous sommes en mesure de confirmer qu'un bon nombre de participants ont entrepris, à un certain moment de leur vie, des démarches en rapport avec la formation. Plusieurs personnes ont fréquenté les centres d'éducation des adultes, les centres de formation professionnelle, les cégeps ou les universités et plusieurs des personnes immigrantes qui ont participé à la recherche ont suivi une formation en francisation dans les centres d'éducation des adultes.

5.2 Personnes immigrantes

5.2.1 Portrait sociodémographique

Sexe, lieu de naissance et groupe d'âge

La colonne 1.2 du tableau des données sociodémographiques nous indique que nous avons rassemblé pour ce sous-groupe un total de 26 personnes, dont plus des trois quarts (77 %) sont de sexe féminin. Cette forte proportion s'explique par la participation de 16 femmes et d'aucun homme dans l'un des deux groupes rencontrés.

Une très grande diversité culturelle caractérise ce sous-groupe puisque 14 pays d'origine y sont représentés : Afghanistan, Algérie, Belgique, Burundi, Colombie, Congo, Honduras, Irak, Iran, Mali, Maroc, Philippines, Roumanie et Togo.

Nous constatons également que plus de la moitié des personnes (14 personnes, soit 54 %), appartiennent au groupe d'âge des 36-45 ans et 9 personnes (35 %) au groupe des 16-35 ans. Seulement 2 personnes (8 %) sont âgées entre 46 et 55 ans et aucune n'a plus de 55 ans.

Scolarité et diplôme obtenu

Le niveau de scolarité de ces personnes varie du primaire à l'universitaire. La colonne 1.2 du tableau démontre l'écart de scolarité qui existe dans ce sous-groupe : 10 personnes (38 %) ont déjà entrepris des études universitaires, alors que 3 personnes (12 %) n'ont pas commencé leurs études secondaires. Par ailleurs, 12 personnes (46 %) n'ont pas obtenu un premier diplôme, soit un diplôme d'études secondaires ou un diplôme d'études professionnelles. Nous dénombrons dans ce sous-groupe le plus grand nombre de diplômes obtenus, soit un total de 13. Douze de ces treize diplômes sont détenus par des femmes.

Situation professionnelle

Nous observons aussi que 21 des personnes rencontrées (81 %) sont sans emploi. De ce nombre, 16 (62 %) reçoivent des prestations d'assistance-emploi (aide sociale) alors qu'aucune ne reçoit des prestations d'assurance-emploi (chômage). Cinq personnes (19 %) travaillent, dont 3 (12 %) à temps plein et une (4 %), à temps partiel.

5.2.2 Analyse des évaluations de la rencontre

Le tableau portant sur la question 1 montre que près de la moitié des personnes du sous-groupe qui a répondu au questionnaire d'évaluation de la rencontre (48 %) avait déjà entrepris une démarche en rapport avec la formation avant de participer à notre activité. Les centres d'éducation des adultes, le Centre d'emploi du Canada, l'université et une école privée sont les endroits où les participants se sont adressés pour discuter de formation.

Démontrant un très fort taux de satisfaction (95 %), 20 personnes disent avoir aimé l'activité dans son ensemble (voir le tableau portant sur la question 2). Nous observons également que plus de 67 % des participants se disent totalement en accord avec les cinq énoncés du tableau portant sur la question 3, les énoncés 3 et 5 suscitant même une adhésion de 82 %. Il est intéressant aussi de noter qu'aucun participant ne se dit totalement en désaccord avec l'un ou l'autre des énoncés. Les commentaires émis à l'occasion de ces rencontres sont aussi très variés et positifs. On mentionne, par exemple : que le contenu de l'activité était clair et précis; que nous avons une très bonne écoute à leur égard et que nous avons été attentifs aux propos qu'ils ont tenus; qu'ils ont pu s'exprimer librement; qu'ils savent maintenant qu'ils ont accès à des ressources; et que nous devrions offrir cette rencontre à un plus grand nombre d'organismes.

Vous retrouverez dans ce même tableau, pour chacun des cinq énoncés, l'ensemble des commentaires des participants démontrant leur degré d'appréciation de l'activité.

Par ailleurs, le tableau portant sur la question 4 établit clairement qu'une rencontre comme celle que les participants viennent de vivre devrait être offerte régulièrement à la population. Tous les participants (100 %) ont répondu positivement à cette proposition en avançant les raisons suivantes : pour informer les nouveaux arrivants au sujet des services offerts; pour mieux comprendre le fonctionnement du système scolaire; pour mieux comprendre les difficultés rencontrées par les personnes immigrantes en ce qui concerne la formation.

Quant au tableau portant sur la question 5, il nous révèle que 13 personnes (62 %) ont choisi, comme endroit le plus important pour organiser des rencontres d'information sur le SARCA, « ici, dans votre milieu ou organisme ». En deuxième lieu, elles préfèrent « au centre d'éducation des adultes ou au centre de formation professionnelle » (9 personnes, soit 43 %) et en troisième lieu, 7 personnes (33 %) ont choisi « au centre local d'emploi ».

Après la rencontre, seulement 3 personnes (14 %) ont demandé un rendez-vous avec un conseiller du SARCA. Dix-huit personnes (86 %) ne se sentaient pas prêtes et ont préféré réfléchir à la proposition (voir le tableau portant sur la question 7).

Finalement, les participants de ce sous-groupe ont émis quelques commentaires et suggestions dans le but d'améliorer l'activité. On nous demande, par exemple : d'allouer plus de temps à la partie discussion de l'activité pour aller plus en profondeur; de répartir les personnes en fonction de leur degré de connaissance de la langue française; de fournir plus d'information sur les services offerts en Estrie relativement à la formation générale des adultes et à la formation professionnelle.

5.2.3 Commentaires recueillis dans le groupe de discussion

Les personnes immigrantes qui ont fait partie de nos sous-groupes de discussion perçoivent la formation d'une façon plutôt négative. Les études qu'elles ont faites dans leur pays d'origine semblent peu reconnues au Québec. Il semble également que l'on ne reconnaisse que très peu leurs compétences et leurs expériences de travail. Certains employeurs québécois auraient des craintes ou des préjugés concernant les personnes immigrantes. Certaines se disent victimes de discrimination. Selon une participante, le seul nom qui identifie une personne immigrante sur un curriculum vitae peut constituer un handicap. Une participante corrobore cette thèse en l'appuyant de sa propre expérience : « Avec le diplôme universitaire de mon pays, j'ai demandé de travailler comme commis de bureau et on m'a refusé. »

Il semble exister une perception négative au sein de nos établissements de formation relativement à la possibilité de réussite des personnes immigrantes. Une participante qui a expérimenté ce type de préjugé témoigne qu'un conseiller lui a dit : « Désolé, madame, vous ne

pouvez pas vous inscrire ici, car vous ne réussirez pas, parce que votre langue maternelle n'est pas le français. Vous allez avoir beaucoup de difficulté à faire des études ici. »

Des personnes affirment qu'il y a un décalage entre la réalité québécoise et les informations que les personnes immigrantes reçoivent dans leur pays d'origine au sujet de la reconnaissance de leur formation et des possibilités d'obtenir un emploi au Québec. On leur ferait miroiter qu'il y a du travail pour eux ici, alors que dans les faits, ce n'est pas le cas dans plusieurs domaines. Un participant nous dit : « Lorsque je suis arrivé ici, je suis reparti à zéro. » Il apparaît que même avec un diplôme obtenu au Québec, les personnes immigrantes ont de la difficulté à intégrer le marché du travail et à obtenir un emploi stable et à temps plein. Quelqu'un ajoute : « Même si on se forme au Québec et que l'on obtient un diplôme, on ne sait pas trop quoi faire sur le marché du travail. En plus du diplôme, c'est d'un accompagnement et d'un soutien que nous avons besoin. »

Plusieurs personnes soulignent également que l'aspect financier est un des facteurs qui freine le retour en formation. On avoue aussi un manque de confiance envers le gouvernement québécois et son système d'éducation. Une participante en témoigne ainsi : « Avant de penser formation, il faut établir un climat de confiance, nous aider à avoir confiance en nous accompagnant dans nos démarches. Nous aider, nous soutenir pour atteindre notre but. » Une autre participante renchérit : « Il faut d'abord rééduquer les personnes immigrantes à avoir confiance dans le système québécois, car elles n'ont pas confiance. »

5.3 Personnes de 30 ans et moins, sans qualifications

5.3.1 Portrait sociodémographique

Sexe, lieu de naissance et groupe d'âge

Vingt et une personnes ont participé aux activités de ce sous-groupe ainsi que le démontre la colonne 1.3 du tableau des données sociodémographiques. Les deux tiers sont de sexe masculin (67 %). Aucun participant de ce sous-groupe n'est né à l'extérieur du Québec. Dix-neuf personnes (90 %) sont dans la tranche d'âge des 16-25 ans et deux (10 %), dans celle des 26-35 ans.

Scolarité et diplôme obtenu

Le tiers des personnes de ce sous-groupe a obtenu un diplôme d'études secondaires, un autre tiers a atteint la troisième secondaire et une personne a fréquenté le cégep (5 %).

Situation professionnelle

Toutes les personnes de ce sous-groupe participent à un programme gouvernemental de réinsertion au travail.

5.3.2 Analyse des évaluations de la rencontre

Nous constatons que la moitié des 18 personnes de ce sous-groupe qui ont répondu au questionnaire d'évaluation de la rencontre (50 %) avaient déjà entrepris, avant notre rencontre, une démarche en rapport avec la formation (voir le tableau portant sur la question 1). Les centres d'éducation des adultes ou de formation professionnelle, l'université et des organismes travaillant au développement de l'employabilité sont les endroits où ces participants se sont adressés pour discuter de formation.

Le tableau portant sur la question 2 nous révèle que l'activité n'a pas plu à l'ensemble du groupe. Onze personnes (61 %) disent avoir apprécié la rencontre, alors que six (33 %) disent l'avoir plus ou moins appréciée et une, (6 %), pas du tout. Plusieurs commentaires, autant positifs que négatifs, ont été formulés à cette occasion. En voici un bref aperçu : « Les informations étaient claires et pertinentes; il est intéressant de savoir que l'on peut s'informer sur notre avenir; je sais à quoi m'attendre; j'ai appris de nouvelles choses pour mes démarches; ça m'a renseigné sur des questions que je me posais; ça permet de prendre conscience de mes besoins; ça peut m'aider; j'ai aimé la discussion, mais la deuxième partie était plate et longue; c'était long et répétitif; j'aurais aimé parler de mon cas; j'sais pas, j'manque de *pep*; pas vraiment un besoin pour moi. »

Nous observons, en effet, que seulement 39 % des participants de ce sous-groupe se disent totalement en accord avec les cinq énoncés du tableau portant sur la question 3; par contre, l'énoncé 2 suscite une adhésion de 78 %. Toutes les informations obtenues quant au degré d'appréciation des participants figurent dans ce tableau. Le lecteur peut s'y référer pour avoir une vue d'ensemble.

Une grande majorité de ces personnes, soit 16 (89 %), sont en accord avec l'idée d'offrir l'activité de nouveau à la population, pour plusieurs raisons : ça peut aider d'autres personnes pour leur projet; le centre d'éducation des adultes n'est pas très connu de la population; ça peut aider les gens à être mieux informés sur les services offerts; peut-être, si ça se faisait d'une autre manière (voir le tableau portant sur la question 4).

Le tableau portant sur la question 5 nous révèle que 7 personnes (39 %) préfèrent être rencontrées dans leur milieu ou organisme pour recevoir les informations sur le SARCA. Le centre d'éducation des adultes ou le centre de formation professionnelle vient en deuxième lieu, à égalité avec le centre local d'emploi, 5 personnes (28 %) ayant choisi l'un ou l'autre de ces endroits.

Après la rencontre, seulement 2 personnes (11 %) ont demandé un rendez-vous avec un conseiller du SARCA. Il est important de mentionner que dans ce sous-groupe, 8 personnes (37 %) détiennent déjà un premier diplôme (voir le tableau portant sur la question 7).

Quelques suggestions pour améliorer l'activité ont également été faites par les participants de ce sous-groupe. On nous demande d'apporter plus d'exemples, de parler moins longtemps dans la deuxième partie de la rencontre et de prendre plus de temps pour expliquer les services offerts.

5.3.3 Commentaires recueillis dans le groupe de discussion

En général, ces personnes considèrent la formation comme un élément de développement personnel, professionnel et social. Elles semblent accorder une place très importante à la formation et la perçoivent comme un « plus » à un moment donné de leur vie. L'accès à un travail mieux rémunéré, de meilleures conditions de travail et une plus grande sécurité d'emploi sont, selon elles, les principaux facteurs positifs associés à la formation. Un participant affirme : « La formation me donne un titre, un diplôme et c'est valorisant. Ça aide à prendre sa place dans la société. » Par contre, pour plusieurs des personnes de ce sous-groupe, la formation est qualifiée de « mal nécessaire » et est perçue comme une étape à franchir pour arriver à un objectif.

Les statistiques du recensement de 2001 montrent qu'une majorité des 30 ans et moins, sans qualifications, vivent dans la pauvreté et la précarité d'emploi. Un participant confirme ainsi ces données : « Je suis fatigué d'un travail à petit salaire et que j'aime pas faire. » Plusieurs personnes du groupe nous disent qu'elles ne sont pas prêtes à retourner en formation à court terme pour différentes raisons. L'aspect financier et l'endettement sont, pour elles, une source d'inquiétude et de stress. « J'ai lâché mon cours parce que je manquais d'argent pour payer mon loyer et ma bouffe. Quand tu travailles et que tu es aux études, dans mon cas, c'est les études qui ont pris le bord », dit un des participants. Le manque de motivation constitue un autre motif qui les éloigne des études et plusieurs participants sont d'accord pour dire qu'un retour en formation exige énormément d'efforts et de motivation. « Si t'as pas de but dans la vie, ça donne rien », nous confie un participant. Un autre renchérit ainsi : « C'est beaucoup d'efforts à faire. Le but en vaut-il la peine? Ça prend de l'argent, du temps et beaucoup de motivation. Vais-je avoir une job à la fin de tout cela? » Le manque d'information et l'inquiétude relativement au choix professionnel sont également des raisons qui expliquent leur hésitation à retourner aux études. Une participante en témoigne en ces termes : « J'aurais aimé avoir toutes les informations avant. Je ne me serais pas orientée toute d'une *shot* aux études. J'aurais pu mieux regarder mes affaires. »

Les participants nous ont également fait part de certains autres facteurs qui peuvent empêcher un retour en formation. Le déclassement à l'éducation des adultes et les mauvaises expériences antérieures à l'école primaire ou secondaire en rebute plusieurs. Un participant exprime ses réticences en ces termes : « Le déclassement à l'éducation des adultes, c'est démotivant. Ça prend « toute notre *petit change* pour cogner à la porte et là, on te fait recommencer à zéro. » La perspective d'un retour en formation provoque de l'inquiétude et du stress chez plusieurs participants; les mauvaises expériences passées hantent leur esprit et contribuent à maintenir chez eux une mauvaise estime de soi.

Par ailleurs, pour certaines personnes, l'orientation scolaire et professionnelle est un service qui les a aidées à choisir un projet de formation. Un participant témoigne ainsi du stress lié au choix d'une profession : « C'est inquiétant, au niveau du choix. Ai-je fait le bon choix? Je n'ai pas le goût de perdre du temps ni de l'argent. » Pour plusieurs, la formation suppose donc un investissement de temps et d'argent. C'est la raison pour laquelle ils désirent que leur retour en formation soit une décision réfléchie. Une participante l'exprime ainsi : « Pour moi, c'est positif, car si je retourne en formation, ce sera une décision réfléchie, ça va venir de moi. »

5.4 Personnes de 45 ans et plus

5.4.1 Portrait sociodémographique

Sexe, lieu de naissance et groupe d'âge

Nous avons rencontré 15 personnes de ce sous-groupe, dont 8 femmes (53 %) et 7 hommes (47 %). La plupart de ces personnes (87 %) sont nées au Québec, seulement deux (13 %) affichant un lieu de naissance à l'extérieur du Canada. Nous y retrouvons à peu près le même nombre de personnes du groupe des 46-55 ans et de celui des 56 ans et plus, respectivement 8 (53 %) et 7 (47 %).

Scolarité et diplôme obtenu

Deux des personnes détiennent un diplôme (13 %) et les treize autres (87 %) n'en ont aucun. Nous observons également que 3 d'entre elles (20 %) ont atteint la troisième secondaire. Par ailleurs, deux personnes ont obtenu des mentions professionnelles à l'éducation des adultes, en soudage et en ajustage mécanique. Ces mentions n'apparaissent pas dans le tableau, car nous ne les considérons pas comme des diplômes.

Situation professionnelle

On note un taux élevé de personnes sans emploi dans ce sous-groupe : 11 personnes, soit 73 %. De ce nombre, 4 (27 %) reçoivent des prestations d'assistance-emploi (aide sociale) et 3 (20 %) sont prestataires de l'assurance-emploi (chômage). Quatre personnes (27 %) ont un emploi à temps plein.

5.4.2 Analyse des évaluations de la rencontre

Le tableau portant sur la question 1 nous apprend que près des trois quarts des personnes de ce groupe (73 %) avaient déjà entrepris une démarche pour améliorer leur formation. Les organismes qui travaillent au développement de l'employabilité, les centres locaux d'emploi, les centres d'éducation des adultes, l'université et le Centre d'emploi du Canada sont les endroits où elles sont allées s'informer.

Les participants avouent avoir apprécié la rencontre. Quatorze des quinze participants (93 %) ont exprimé leur satisfaction (voir le tableau portant sur la question 2). Voici quelques-uns de leurs commentaires positifs : « Je me sens encouragé à poursuivre ma démarche; très intéressant; bonnes informations sur les services offerts; je suis mieux informé pour poursuivre mes démarches en vue d'aller en formation; j'ai trouvé cela encourageant, ça me donne de l'espoir; informations intéressantes qui peuvent m'aider plus tard; j'ai trouvé la rencontre très constructive. »

Plus de 73 % des participants se disent totalement en accord avec les cinq énoncés de la question 3 et l'énoncé 2 fait l'unanimité chez ce sous-groupe.

Tous les participants de ce sous-groupe (100 %) ont répondu affirmativement à la question 4, démontrant ainsi la pertinence de cette action d'externalisation de nos services. Plusieurs des arguments avancés dans ce sous-groupe appuient cette opinion : ça répond à un besoin d'information; pour susciter l'intérêt à poursuivre; parce que les informations changent souvent; pour informer les gens sur les services offerts.

Plusieurs participants ont apprécié que l'activité se déroule dans leur milieu ou organisme. Neuf personnes (60 %) ont choisi cet endroit comme étant le plus approprié. Le centre d'éducation des adultes ou le centre de formation professionnelle a été choisi en second lieu par 6 personnes (40 %). En troisième lieu, 5 personnes (33 %) ont choisi le centre local d'emploi. (Voir le tableau portant sur la question 5)

Nous constatons que près de la moitié du sous-groupe, soit 7 personnes (47 %) ont pris rendez-vous avec un conseiller immédiatement après l'activité, les 8 autres personnes (53 %) préférant y réfléchir avant de s'engager dans une démarche précise. (Voir le tableau portant sur la question 7)

Enfin, notons que ces personnes n'ont formulé qu'une seule suggestion dans le but d'améliorer l'activité, à savoir de tenter de rassembler un plus grand nombre de gens qui sont déjà sur le marché du travail.

5.4.3 Commentaires recueillis dans le groupe de discussion

Chez les personnes de 45 ans et plus, nous notons que plus d'éléments que dans tous les autres sous-groupes sont considérés comme un frein à un éventuel désir de formation. Chez elles, les perceptions positives de la formation ne font pas le poids contre les perceptions négatives, ainsi que le démontrent les témoignages suivants.

Les perceptions positives

Des participants se sont exprimés sur l'importance d'obtenir le diplôme d'études secondaires. L'un d'entre eux nous a dit : « Je trouve important de compléter mon secondaire 5, autant pour ma satisfaction personnelle que pour augmenter mes chances de me trouver un emploi. » Pour plusieurs participants, le retour en formation doit s'accompagner d'un financement pour leur permettre de s'acquitter de leurs obligations. Un participant en témoigne ainsi : « Si je suis payé pour aller à l'école, pourvu que j'arrive avec mon budget, j'ai pas de problèmes. » Pour d'autres, l'apprentissage d'un métier constitue une source de motivation. L'un d'entre eux nous a dit : « Je vais avoir 60 ans dans quelques mois, penses-tu que ça me tente de faire le secondaire 2 jusqu'à 5. Il est un peu trop tard pour moi, mais pour apprendre un métier, ça pourrait m'intéresser. »

Les perceptions négatives

Les personnes de ce sous-groupe apportent plusieurs arguments pour justifier leur perception négative de la formation. L'âge est sans doute le facteur le plus important. Plus ces personnes sont âgées, moins elles voient d'avantages à se former. Le nombre d'années qu'il leur reste avant la retraite nous apparaît ainsi comme étant un facteur déterminant en défaveur de la formation.

Pour beaucoup d'employeurs, les expériences de travail cumulées au fil des ans par une personne ne semblent pas pouvoir remplacer un diplôme. Un participant témoigne de sa frustration par rapport à cette réalité : « Je n'ai pas le goût de retourner aux études. C'est frustrant qu'on ne reconnaisse pas mon expérience. Ça prend le papier. » Plusieurs participants nous ont fait part qu'ils ont essuyé un refus de la part des agents des centres locaux d'emploi (CLE) à leur demande de financement lié à un retour en formation. Selon eux, leur âge serait le motif inavoué de ce refus. Ils ne se sentent pas encouragés à améliorer leur situation. La durée trop longue de la formation, pour certains d'entre eux, représente un autre motif de refus de la part des agents des CLE. Un participant relate son expérience : « J'aurais aimé compléter mon secondaire 5, mais Emploi-Québec a refusé. On m'a plutôt référé à Récupex.¹ On m'a dit que ce serait trop long pour le secondaire 5. »

D'autres facteurs qui expliquent les perceptions négatives des participants sont ressortis lors des groupes de discussion. Ils sont liés à ce que l'on pourrait appeler des contraintes organisationnelles. À titre d'exemple, mentionnons le droit de reprise aux tests d'équivalences de niveau de scolarité de la cinquième secondaire (TENS), qui ne peut être exercé qu'après un délai d'un an. On déplore également la liste d'attente en formation professionnelle. Ces embûches font en sorte que dans certains programmes, on ne peut garantir une place aux personnes au moment où elles se sentiraient prêtes à entrer en formation. Un participant exprime cette déception :

¹ Récupex : organisme travaillant au développement de l'employabilité.

« C'est décourageant d'attendre pour avoir une place dans un cours professionnel. Si j'étais plus jeune, ça me dérangerait moins. »

D'autres participants ont, au cours de leur vie, effectué un retour en formation, soit en formation générale des adultes, soit en formation professionnelle. Certains d'entre eux ont vécu des expériences heureuses, mais pour d'autres, ces expériences ont été plutôt malheureuses. Un participant raconte : « Une directrice d'un centre d'éducation des adultes m'a dit que je ne serais jamais capable d'aller plus loin qu'en secondaire 3. Cela m'a découragé et ça ne me motive pas à y retourner. »

Finalement, nous constatons qu'il est clair pour certains participants que la formation ne fait pas partie de leur plan d'action. Tous leurs efforts convergent vers la recherche d'un emploi. Une personne en témoigne ainsi : « Le fait d'avoir suivi la formation préparatoire à l'emploi ici m'a ouvert les yeux et j'ai mis définitivement une croix sur la formation. Je suis à la recherche d'un emploi. »

5.5 Groupe substitut

À cause des difficultés décrites à la section « Difficultés rencontrées en cours d'intervention et correctifs apportés », les deux organismes faisant partie du groupe substitut ont remplacé le groupe ciblé au départ de la recherche, soit les chefs de familles monoparentales. En choisissant ces organismes, nous voulions rassembler une clientèle constituée de personnes présentant à la fois des caractéristiques sociodémographiques similaires à celles rencontrées dans les trois autres sous-groupes et une forte représentation féminine, si possible formée de chefs de familles monoparentales.

5.5.1 Portrait sociodémographique

Sexe, lieu de naissance et groupe d'âge

Conformément à l'objectif décrit ci-dessus, nous avons rassemblé dans ce sous-groupe un total de 13 participants dont plus des deux tiers sont de sexe féminin (69 %). Près de la moitié des personnes de ce sous-groupe (6 personnes) se situe dans la tranche d'âge des 16-25 ans (46 %) et une égale proportion des participants se trouve dans celle des 26-55 ans. Une seule personne (8 %) a plus de 55 ans.

Scolarité et diplôme obtenu

Concernant la scolarité des participants de ce sous-groupe, on remarque que près des deux tiers des participants (8 personnes) n'ont pas obtenu un premier diplôme (62 %). Cinq personnes (38 %) ont atteint une 4e secondaire et 3 personnes (23 %) une 3e secondaire, tandis qu'une seule personne (8 %) a étudié à l'université et aucune au cégep.

Situation professionnelle

Tous les participants de ce groupe (100 %) sont subventionnés par un programme gouvernemental de réinsertion au travail.

5.5.2 Analyse des évaluations de la rencontre

Nous constatons que plus de la moitié du groupe (7 personnes) avait déjà entrepris une démarche en rapport avec la formation avant notre intervention (voir le tableau portant sur la question 1). Les centres d'éducation des adultes ou de formation professionnelle, le centre local d'emploi ainsi que les organismes oeuvrant au développement de l'employabilité sont les portes où ces participants ont frappé pour discuter de formation.

En ce qui concerne leur satisfaction d'avoir participé à l'activité, 85 % des participants (11 personnes) disent avoir apprécié l'expérience (voir le tableau portant sur la question 2). Les commentaires reçus dans ce sous-groupe sont en général positifs; après notre intervention, les personnes considèrent qu'elles sont mieux renseignées sur les services offerts et que la discussion sur leur perception de la formation leur a permis de s'interroger sur un éventuel retour aux études.

Par ailleurs, 46 % des participants se disent totalement en accord avec les cinq énoncés de la question 3 et l'énoncé 3 recueille 77 % d'adhésion. Trois personnes (23 %) se disent totalement en désaccord avec l'un ou l'autre des énoncés. Leurs réponses à la question 4 nous indiquent qu'une rencontre comme celle que les participants viennent de vivre devrait être offerte régulièrement à la population. En effet, 12 des 13 personnes présentes à l'activité (92 %) y ont répondu positivement. Les arguments qu'ils apportent se rapprochent de ceux avancés dans les autres sous-groupes, soit : pour que les gens soient bien informés sur les services offerts; pour faire circuler l'information; pour permettre à plus de personnes d'avoir accès aux services.

L'analyse des réponses à la question 5 nous montre que ce sous-groupe a fourni les préférences les plus concentrées. Ainsi, 4 personnes (31 %) ont choisi en priorité le milieu ou l'organisme où nous les avons rencontrés comme étant l'endroit le plus pertinent; 6 personnes (46 %) ont choisi en deuxième lieu le centre local d'emploi et, au troisième rang, 5 personnes (38 %) préfèrent le centre d'éducation des adultes ou le centre de formation professionnelle.

Le tableau portant sur la question 7 nous révèle que 7 personnes (54 %) ont demandé une rencontre avec un conseiller du SARCA immédiatement après notre intervention. Six personnes (46 %) n'étaient pas encore prêtes et ont préféré réfléchir à cette proposition.

Enfin, peu de commentaires ou de suggestions nous ont été faites par les participants de ce sous-groupe dans le but d'améliorer l'activité, si ce n'est de prévoir du temps pour des rencontres individuelles pour les personnes qui le désirent.

5.5.3 Commentaires recueillis dans le groupe de discussion

Une majorité des participants de ce sous-groupe croient à l'importance de la formation pour différentes raisons. Pour certains, la formation représente l'accès au savoir et à la connaissance en général. Pour d'autres, la formation de base est un passage obligé qui donne accès au cégep ou à l'université. Un participant nous révèle : « Je suis allé chercher un secondaire 5, c'était pour les études comme telles, parce que j'ai toujours eu le goût d'apprendre. Aujourd'hui, je suis des cours à temps partiel à l'université. » Pour d'autres, la formation est importante pour augmenter leurs chances d'obtenir un emploi mieux rémunéré avec de meilleures conditions de travail. Une jeune femme en témoigne : « Je suis mère monoparentale et je connais très peu le marché du travail. Il est temps que je fasse quelque chose de sérieux. Je reste ouverte à la formation. Je suis décidée à faire de quoi de ma vie. »

Plusieurs des participants de ce sous-groupe ont déjà entrepris une démarche de formation à l'éducation des adultes et ils ont beaucoup apprécié l'enseignement individualisé. Par contre, la crainte du déclassement semble être un facteur qui en empêche plusieurs d'effectuer un retour en formation et constitue pour d'autres, un motif d'abandon dès leur entrée en formation. Un participant exprime cette crainte ainsi : « Je connais beaucoup de personnes qui ne veulent rien savoir à cause de la peur de se faire déclasser. » Un autre participant au groupe de discussion nous dit : « J'ai lâché après un mois, car on m'a déclassé au primaire. J'ai trouvé cela bien décourageant. »

La difficulté pour les familles monoparentales de concilier les études et la famille est clairement ressortie dans ce sous-groupe. Les problèmes d'accès à la garderie, de transport « maison-garderie-école-garderie-maison », de gestion des tâches familiales ou de planification budgétaire deviennent alors autant d'obstacles qui freinent un retour en formation. Une participante nous dit : « Moi, j'aimerais retourner aux études. J'avais commencé au cégep, mais entre-temps, j'ai eu un enfant. Il me fallait donc des prêts et bourses pour continuer. Je suis venue ici pour me trouver un emploi, mais j'aimerais continuer mes études à temps partiel un jour. »



Chapitre 6



**Analyse des données
sur les services rendus**

À l'examen du tableau des données sur les services rendus (voir l'annexe 6) nous observons que les demandes de consultation individuelles se répartissent presque également entre les hommes et les femmes, soit 10 hommes et 9 femmes. Sur les 19 demandes de consultation, seulement 3 personnes ne se sont pas présentées à leur rendez-vous. Une moyenne de 1,25 rencontre par personne a été effectuée par les conseillers du SARCA.

Près des trois quarts des personnes ayant demandé une consultation individuelle faisaient partie du sous-groupe des personnes de 45 ans et plus ou du groupe substitut. Ce sont les personnes les plus âgées parmi notre échantillon qui ont eu besoin à court terme du SARCA.

Les services demandés

Le service d'évaluation des acquis scolaires et extrascolaires a été demandé par les trois quarts des personnes, alors que près des deux tiers ont eu recours au service d'information scolaire et professionnelle.

Les services reçus

Treize personnes (81 % des demandeurs de service) ont reçu un service d'évaluation des acquis scolaires et extrascolaires et un service d'information scolaire et professionnelle. L'analyse du dossier scolaire a été requise pour 68 % des personnes et la vérification des préalables à la formation professionnelle l'a été pour 25 % de celles qui se sont prévaluées de notre offre.

L'information sur le test de développement général (TDG) a été demandée par 38 % des personnes rencontrées et sur les tests d'équivalence de niveau de scolarité de la 5^e année du secondaire (TENS) par 12 % d'entre elles.

Les recommandations

Plus de la moitié des personnes rencontrées ont été envoyées au centre de formation pour adultes Saint-Michel et 31 % l'ont été dans les centres locaux d'emploi. Le tableau des données sur les services demandés et reçus nous informe sur la diversité des actions effectuées par les conseillers du SARCA.



Chapitre 7



Recommandations

Considérant que :

- les renseignements obtenus lors des rencontres, les statistiques compilées à cette occasion ainsi que l'analyse qui en découle contribuent à nourrir la réflexion sur la recherche d'autres groupes d'adultes en quête de services éducatifs;
- la collaboration a été plus facile avec les organismes qui offrent des services à des groupes de personnes qui sont en période de réflexion sur leur avenir;
- les organismes qui ont participé à notre recherche s'attendent à une poursuite de cette activité;
- les services du SARCA sont presque exclusivement offerts aux personnes qui s'inscrivent dans nos centres de formation;
- les ententes de partenariat avec les organismes du milieu sont quasi inexistantes en matière de services d'accueil, de référence de conseil et d'accompagnement;
- une seule intervention auprès des groupes ciblés a permis de susciter la demande de services personnalisés chez 28 % de notre échantillon;
- la plupart des personnes rencontrées ont apprécié pouvoir donner leur opinion sur la formation;
- le SARCA est très peu connu de la population et nos services ne sont pas annoncés;
- les limites de notre recherche-action ne nous ont pas permis de constituer un échantillon aussi large que nous l'aurions souhaité;
- une majorité des participants à nos rencontres disent vouloir être rencontrés dans leur milieu ou organisme;
- 59 % des personnes rencontrées n'avaient pas obtenu un premier diplôme;
- le taux d'appréciation (84 %) de l'activité offerte est élevé;
- la quasi-totalité des participants (95 %) croit que cette activité est très utile;
- les services que nous offrons sont complémentaires de ceux offerts par les organismes oeuvrant au développement de l'employabilité.

Nous formulons les recommandations suivantes, en précisant toutefois que nous ne pourrions mettre en œuvre les actions proposées sans l'ajout d'un budget spécifique dédié aux activités d'information et de prestation de services aux personnes non inscrites dans un centre de formation générale des adultes ou dans un centre de formation professionnelle :

- modifier notre actuelle prestation de services afin d'y ajouter des opérations d'information du type de celles que nous avons développées à l'occasion de cette recherche-action;
- offrir sur une base régulière et récurrente aux organismes communautaires et à ceux oeuvrant dans le domaine de l'employabilité l'activité développée pendant cette recherche en tenant compte des groupes ciblés par la Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue;
- expérimenter cette activité auprès des entreprises de la région sherbrookoise;
- poursuivre la collecte de données sur les clientèles rencontrées dans les divers organismes dans le but de nourrir la réflexion sur l'expression de la demande de formation;
- prévoir des ressources professionnelles additionnelles en fonction des retombées que les interventions d'information et de visibilité entraîneront sur les demandes de services;
- concevoir un plan de promotion du SARCA;
- s'assurer que les gestionnaires des services de l'éducation des adultes ou des centres de formation générale des adultes ou de formation professionnelle acceptent que les ressources professionnelles des SARCA puissent garder dans ce contexte une distance organisationnelle et offrir des services centrés sur les besoins des personnes plutôt que sur les besoins de leurs organisations.

À l'occasion d'une rencontre tenue pour effectuer un retour sur le rapport et sur l'analyse qu'en a fait le MELS, les conseillers qui ont participé à la recherche mentionnaient qu'il ne serait pas approprié de formuler – tel qu'il est suggéré dans l'analyse – une recommandation à propos des obstacles à la formation, parce que ce n'était pas le sujet de la recherche et que, de toutes façons, cette situation est connue depuis longtemps. Il leur apparaissait de plus que ce sujet mériterait une approche plus approfondie.



Chapitre 8



Considérations éthiques

Compte tenu des renseignements personnels susceptibles d'être partagés dans les groupes de discussion, il nous est apparu important de préserver l'identité des participants aux rencontres et de nous donner des règles strictes relativement à l'utilisation de leurs propos. Nous avons donc élaboré un formulaire de consentement décrivant les obligations morales des chercheurs et les droits des participants. Ce formulaire contenait les renseignements suivants :

- les objectifs visés par la recherche;
- les organismes commanditaires de la recherche;
- les coordonnées de la personne responsable de la recherche;
- les fins auxquelles les données recueillies seront utilisées;
- la nature et la durée des activités auxquelles les personnes sont invitées à participer, ainsi que les modalités de collecte des données;
- les mesures prises pour assurer la confidentialité des données tout au long de la recherche ainsi que lors de la publication des résultats;
- le droit des participants de se retirer ou de refuser de participer à certaines activités;
- les coordonnées des personnes-ressources en cas de plainte concernant la conduite éthique lors des diverses activités du projet;
- la signature de la personne responsable du projet et la garantie du respect, dans toutes les étapes du protocole de recherche, du code de déontologie décrit sur le formulaire de consentement;
- la signature du participant qui consent aux termes du protocole de recherche.

Nous considérons que les informations fournies dans le formulaire de consentement étaient pertinentes et complètes. Les participants ont été informés des objectifs de la recherche, de la nature et de la durée de l'activité et des modalités de collecte des données. La collecte et l'analyse des données, ainsi que la présentation des résultats ont été faites dans le respect du protocole d'entente. L'anonymat des participants a été préservé. Afin de respecter cette confidentialité, seule la personne chargée de la recherche-action a eu accès aux données brutes.

Aucune demande d'information ni aucun incident relatif au respect de notre code de déontologie dans la conduite de la recherche ne nous ont été rapportés.

On trouvera dans l'annexe 2 copie du formulaire de consentement que nous avons utilisé.



Chapitre 9



Complément d'information

La réalisation de cette recherche-action a permis de recueillir de l'information sur le financement nécessaire, la structure organisationnelle, les compétences du personnel ainsi que le partenariat établi au besoin.

9.1 Financement

Nous croyons que la mise sur pied d'activités externes pour un service d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement (SARCA) pourrait exiger un financement annuel d'environ 85 000 \$. Ce montant inclut le salaire d'un professionnel, les frais de représentation ainsi que les dépenses liées au plan de promotion du SARCA.

En phase de départ, nous prévoyons l'embauche d'un professionnel. Nous croyons qu'après une année d'expérimentation, ce nouveau service pourrait atteindre sa vitesse de croisière et que des ressources supplémentaires pourraient alors devenir nécessaires. Nous ne pouvons présentement évaluer le coût de cet éventuel ajout de ressources à la deuxième année du projet, compte tenu que les données dont nous disposons ne nous permettent pas d'anticiper l'achalandage que susciterait le service. Nous tenons à rappeler que cet apport d'argent neuf doit être spécifiquement et entièrement dédié à ce nouveau service.

9.2 Structure organisationnelle

L'intégration du SARCA dans l'actuelle structure organisationnelle ne semble pas poser de problèmes. En effet, l'ajout d'une nouvelle ressource dont la fonction première sera d'externaliser nos services peut s'intégrer dans la structure actuelle sans perturber son fonctionnement ni amoindrir son efficacité.

Toutefois, nous tenons à signaler que cette ressource doit relever du Service de l'éducation des adultes. Compte tenu de ce que nous avons observé lors de notre expérimentation, la formation générale des adultes s'avère le portail désigné pour accueillir ce nouveau service. En effet, nous avons constaté en cours de recherche que plusieurs des personnes rencontrées doivent en premier lieu faire analyser leur situation avant d'entreprendre quelque projet de formation que ce soit.

9.3 Personnel

Une ou un spécialiste de l'orientation ou de l'information scolaire et professionnelle est la ressource nécessaire pour mener à bien une telle démarche. Il nous apparaît également important que la personne éventuellement embauchée pour cette tâche possède des habiletés en matière d'animation de groupe. Notre expérimentation a clairement démontré que le succès de l'intervention repose sur la capacité de l'animatrice ou de l'animateur à créer au sein des groupes rencontrés un climat favorable à la liberté d'expression de chaque personne.

9.4 Partenariat

Le nouveau service implique l'établissement de diverses ententes de partenariat avec les organismes collaborateurs, mais il exige surtout d'avoir la souplesse de s'ajuster aux modes de fonctionnement de ces divers organismes. Ces ententes pourront ainsi prendre des formes variées, allant selon le cas de la simple information jusqu'à la prestation des services dans les locaux mêmes de ces organismes.

Notre recherche-action nous a mis en contact avec seulement huit organismes, alors que notre inventaire (voir l'annexe 3) en recense une trentaine dans divers secteurs, ce qui indique que nous n'avons pas épuisé toutes les formes possibles de partenariat. Il va donc sans dire que l'avenir de l'éducation des adultes passe par le partenariat avec les organismes du milieu.



Chapitre 10



En guise de conclusion

Qu'avons-nous appris sur la « proactivité »?

Entre le début de notre recherche, où nous avons défini ce concept comme étant l'externalisation de nos services, et le moment de conclure ce rapport après une rencontre bilan avec l'équipe des conseillers qui a participé à la recherche, nous en venons à la conclusion que nous maintenons notre définition initiale. Ce qui a changé, cependant, c'est la compréhension que nous avons de ce concept.

En effet, nous comprenons mieux maintenant l'effet catalyseur de telles actions. Ouvrir de nouvelles voies de communication avec la communauté peut créer des besoins, comme le démontre le souhait largement répandu dans notre échantillon que de telles opérations se répètent. Il nous apparaît tout aussi évident que ne pas pouvoir répondre à ce souhait à cause des ressources insuffisantes pourrait créer des insatisfactions à la fois chez les organismes et chez les personnes rencontrées.

Ainsi, susciter la demande en défrichant de nouveaux territoires suppose qu'on puisse investir ces territoires pour répondre aux nouvelles demandes. La « proactivité » implique donc qu'on prévoie dès le départ la pérennité – ou du moins la récurrence périodique – des nouveaux services offerts.

Certes, explorer de nouveaux territoires aura des effets positifs sur l'expression de la demande, mais tous les territoires ne sont pas également prometteurs. Notre recherche démontre que les organismes qui gravitent autour de la formation ou du développement de l'employabilité sont des avenues à privilégier dans un premier temps, sans toutefois négliger les organismes communautaires dont la mission nous semble plus éloignée de ces préoccupations.

Les liens tissés avec les organismes communautaires qui ont accepté de participer à la recherche peuvent se révéler fragiles. Il faudrait donc disposer de ressources pour préserver ces liens. Dans un contexte de maintien des ressources et des budgets actuels, nous ne pourrions faire l'économie d'une réflexion sur nos priorités. Il nous faudra remettre en question notre façon de donner nos services.

Nous croyons fermement que la « proactivité » peut devenir une force mobilisatrice, mais elle ne pourra le devenir qu'avec l'engagement et le soutien des décideurs. L'application des recommandations du présent rapport suppose un investissement. Nous ne pouvons que souhaiter que l'investissement dans l'avenir dont on parle tant en haut lieu soit au rendez-vous.



Chapitre 11



Résumé

La volonté du ministère de l'Éducation d'effectuer des changements importants dans la mission et les pratiques des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement a débouché sur une recherche visant à déterminer si l'attitude « proactive » d'un Service d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement (SARCA) aurait une influence positive sur l'expression de la demande de services de la part de la population.

Dans le cas de la Commission scolaire de la Région-de-Sherbrooke, la « proactivité » dont il est ici question réfère à notre présence hors des lieux habituels d'accueil des adultes à la recherche de services de formation, c'est-à-dire à une volonté manifeste d'aller au-devant des besoins et d'assurer une présence et une écoute actives de la population en général et plus particulièrement des groupes constitués dans le but de susciter l'expression de la demande de formation.

À Sherbrooke, le SARCA est offert dans deux centres de formation, soit le Centre Saint-Michel, pour la formation générale des adultes, et le Centre 24-Juin, pour la formation professionnelle. Chacune des équipes de travail concentre ses interventions presque exclusivement à l'interne, auprès des adultes inscrits à une formation. Nous constatons aujourd'hui que le SARCA s'est ainsi éloigné de la population. Cette situation s'explique en grande partie par l'économie d'une réflexion approfondie sur notre mission et se traduit donc par la prévalence d'une conception « Service à la clientèle inscrite ». Ainsi, l'action des professionnels se trouve davantage orientée vers des interventions de type conseil : orientation, information scolaire et professionnelle, ou reconnaissance des acquis. Par ailleurs, la fonction accueil est presque entièrement assumée par le personnel de soutien technique, évacuant ainsi de l'intervention l'aspect clarification du besoin de formation de l'adulte avant son inscription. En résumé, on peut dire que le SARCA est peu visible ou confondu avec les services de formation.

Pour notre recherche, nous avons aligné nos cibles sur celles déterminées dans la Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue, où l'on constate que certains groupes ont besoin d'une attention particulière. C'est pourquoi nous avons pris en considération trois groupes de personnes identifiées par la politique ainsi qu'un groupe de personnes dont la problématique est très présente sur le territoire de la CSRS : des personnes immigrantes; des personnes de 30 ans et moins, sans qualifications; des personnes de 45 ans et plus; et finalement, des chefs de famille monoparentale.

Dès le départ, nous espérons être en mesure d'assurer une collaboration continue auprès des organismes participants et d'ouvrir de nouveaux partenariats avec d'autres organismes communautaires et de développement de l'employabilité oeuvrant à Sherbrooke.

L'activité que nous avons proposée aux organismes consiste en une rencontre de groupe d'une durée approximative de 100 minutes, comprenant un volet discussion et un volet information. Elle visait trois objectifs :

- Recueillir des données sur la perception des participants relativement à la formation et sur les démarches d'information entreprises ou non à ce propos.
- Transmettre des informations sur les services offerts.
- Susciter chez les participants l'expression de la demande pour nos services de formation.

En effectuant un retour sur les opérations de contact avec les organismes pour constituer les sous-groupes, nous pouvons tirer les conclusions suivantes :

- Dans l'ensemble, la réponse des organismes a été très favorable à notre projet.
- Les organismes dont la mission est d'aider des personnes à prendre des décisions relativement à un retour sur le marché du travail ou en formation ont facilement collaboré à notre projet.
- Les organismes qui n'offrent pas de rencontres de groupe dans leur programme d'activités ou dans leurs locaux ont, pour la plupart, décliné l'offre ou il a été un peu plus difficile d'y organiser la rencontre.

À la suite de notre intervention, nous avons remarqué que les organismes rencontrés se montraient intéressés puisqu'ils souhaitent que nous y retournions. Leurs cohortes se renouvellent régulièrement, à intervalles variables selon les programmes d'activités des différents organismes, et ils reconnaissent l'importance pour leurs effectifs d'être informés des services offerts par le SARCA.

Ces rencontres nous ont permis de constater que la dimension « discussion » de l'activité proposée se révèle plus importante que nous ne l'avions cru au départ et que l'animatrice ou l'animateur de ces rencontres joue un rôle crucial puisque c'est sur cette personne que repose le succès de l'intervention. Son animation doit amener les participants à s'exprimer librement sans avoir l'impression d'être jugés et donner à chacun la possibilité de faire valoir son opinion tout en demeurant ouvert à l'expression et à l'écoute des opinions différentes de la sienne.

Devant cet état de fait, nous sommes convaincus que ce projet sur la proactivité fera mieux connaître nos services à des clientèles particulières et que, conséquemment, ils seront davantage utilisés. Nous croyons également qu'en étant mieux connus et davantage utilisés, nos services favoriseront l'expression de la demande de formation d'un plus grand nombre de personnes qu'ils ne le font actuellement.

Le choix des huit organismes que nous avons retenus s'est effectué dans le contexte des rencontres de suivi et de validation de l'équipe des professionnels du SARCA. Nous avons utilisé le document *Inventaire des principaux organismes offrant des services : aux personnes immigrantes, en développement de l'employabilité et des services spécialisés ou de l'aide*

psychosociale du territoire de la Commission scolaire de la Région-de-Sherbrooke pour procéder au choix définitif des organismes à contacter, en tenant compte des quatre groupes cibles visés par notre recherche.

Nous avons rencontré 75 personnes : 44 femmes (59 %) et 31 hommes (41 %), dont 61 % étaient nées au Québec. Le groupe d'âge des 16-25 ans constituait le gros de ce contingent (29 participants, soit 39 %), suivi de celui des 36-45 ans (16 participants, soit 21%). Les autres groupes représentaient respectivement 17 % (les 46-55 ans), 12 % (les 26-35 ans) et 11 % (les 56 ans et plus).

Près de 50 % de ces personnes détenaient déjà un premier diplôme, un pourcentage qui surprend au premier coup d'œil, mais qui s'explique par la scolarité élevée des personnes immigrantes. Chez les personnes qui ne détenaient pas de diplôme, l'abandon scolaire culmine autour de la troisième et de la quatrième secondaire.

Notre échantillon montre un taux de chômage ou d'inactivité de 43 %, mais 45 % des personnes rencontrées participaient à un programme de réinsertion en emploi. Nous avons constaté – et il s'agit là d'un autre résultat surprenant – que plus de la moitié des personnes de notre échantillon avaient déjà entrepris des démarches auprès de divers organismes pour discuter de formation.

Notre présence dans les organismes ciblés a reçu un accueil très favorable puisque 84 % des personnes rencontrées se sont dites satisfaites de l'activité proposée, et plus particulièrement du fait qu'elle se soit déroulée dans leur milieu. Elles ont jugé l'information transmise utile et 28 % ont choisi de poursuivre la démarche entreprise lors de cette rencontre, en prenant rendez-vous avec un conseiller du SARCA. Dans la majorité des cas, on souhaitait avant tout entreprendre une démarche de reconnaissance des acquis.

Les données recueillies lors de cette recherche-action plaident en faveur de l'externalisation des SARCA et fournissent de bons repères pour la mise en place d'une telle structure, tant du point de vue financier que du point de vue organisationnel.

À la suite de cette expérience, nous croyons pouvoir affirmer que la mise sur pied d'activités externes liées à un SARCA pourrait exiger un financement annuel d'environ 78 000 \$. Cette somme inclut le salaire d'un professionnel, les frais de représentation ainsi que les dépenses relatives au plan de promotion du SARCA.

La nécessaire connaissance du système de l'éducation des adultes, de la formation professionnelle et de la reconnaissance des acquis requiert l'expertise d'un professionnel de l'orientation ou de l'information scolaire et professionnelle pour mener à bien une telle démarche. Il nous apparaît également important que la personne éventuellement embauchée pour cette tâche possède des habiletés d'animation de groupe. Notre expérimentation a clairement démontré que le succès de l'intervention repose sur la capacité de l'animatrice ou de

l'animateur à créer au sein des groupes rencontrés un climat favorable à la liberté d'expression de chaque personne.

Le nouveau service implique l'établissement de diverses ententes de partenariat avec les organismes collaborateurs, mais il exige surtout d'avoir la souplesse de s'ajuster aux modes de fonctionnement de ces divers organismes. Ces ententes pourront ainsi prendre des formes variées, allant selon le cas, allant de la simple information jusqu'à la prestation de services dans les locaux mêmes de ces organismes.



Références bibliographiques

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Plan d'action en matière d'éducation des adultes et de formation continue*, document no 01-01497, Québec, 2002, 40 p.

Protocole d'entente entre la Commission scolaire régionale de l'Estrie, le Collège de Sherbrooke et l'Université de Sherbrooke. Document dactylographié et non paginé, Sherbrooke, novembre 1973, 5 p.

TURGEON, Serge. *Ville de Sherbrooke. Portrait sociodémographique et économique*, Sherbrooke, mai 2004, 69 p.

Annexes



Annexe 1

Demande de collaboration aux organismes



OBJET : Collaboration à une recherche-action
sur les services d'accueil et de référence

Madame,
Monsieur,

Par la présente, nous sollicitons la collaboration de votre organisme pour participer à la réalisation d'une recherche-action portant sur la proactivité des services d'accueil et de référence à l'éducation des adultes et en formation professionnelle. Ces services sont dispensés par l'équipe des conseillers du Centre Saint-Michel et du Centre 24-Juin de la Commission scolaire de la Région-de-Sherbrooke.

Pour vous situer le contexte de cette opération, un bref rappel de l'évolution récente de l'éducation des adultes et de la formation continue s'impose. En mai 2002, le gouvernement du Québec adoptait sa « *Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue* » ainsi que le plan d'action qui en découle. La deuxième mesure de ce plan d'action précise qu'« afin d'amener les adultes à entreprendre un projet de formation (...) les services d'accueil et de référence des adultes seront améliorés ».¹

Le ministère de l'Éducation désire à court terme renouveler ces services, et, pour ce faire, il a demandé la collaboration des commissions scolaires en les invitant à présenter un projet de recherche-action dont l'objectif est de concevoir et d'expérimenter des façons différentes d'offrir ces services à la population adulte du Québec.

Conformément à cet objectif, la Commission scolaire de la Région-de-Sherbrooke mène actuellement une recherche-action sur la proactivité des services d'accueil et de référence afin d'augmenter la présence et la visibilité de ces services dans le milieu sherbrookoïse. Par cette recherche-action, nous tentons de répondre à la question suivante :

¹ *Plan d'action en matière d'éducation des adultes et de formation continue*, Gouvernement du Québec, 2002, page 7.

Dans quelle mesure la proactivité des services d'accueil et de référence à l'extérieur des lieux de formation augmentera-t-elle la demande de formation auprès des personnes faisant partie de groupes cibles?

Les groupes de personnes avec lesquels nous désirons collaborer sont clairement identifiés dans la politique gouvernementale. Il s'agit de la population immigrante, des familles monoparentales, des personnes âgées de 30 ans et moins ainsi que des 45 ans et plus sans formation de base. Comme vous pouvez le constater, votre organisme dessert une des clientèles ciblées par cette politique et plus particulièrement par notre projet de recherche.

La collaboration demandée consiste à organiser une rencontre de groupe de discussion et d'information auprès des personnes à qui vous offrez des services (entre 10 et 20 participants). Cette activité que nous vous proposons vise deux objectifs :

- 1° recueillir des informations sur leurs perceptions face à la formation;
- 2° faire connaître nos services (voir le communiqué en annexe).

L'animation de la rencontre d'une durée approximative de 90 minutes sera assurée par notre équipe de conseiller. Dans un deuxième temps, les personnes intéressées par nos services pourront rencontrer individuellement un conseiller.

D'ici quelques jours, M. Réjean Boisvert, responsable du projet, communiquera avec vous afin de vérifier votre intérêt à collaborer au projet et pour discuter, s'il y a lieu, de l'organisation de la rencontre. Vous pouvez joindre M. Boisvert au 822-5484 poste 405 pour des informations supplémentaires.

Nous vous remercions de votre collaboration et vous prions d'agréer l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Carole G. Thibault
Directrice du Service de
l'Éducation des adultes et du
Centre Saint-Michel

/lfr

Marielle Levac
Directrice du Service de la
Formation professionnelle et du
Centre de formation professionnelle
24-Juin





COMMUNIQUÉ

ACCUEILLIR CONSEILLER RÉFÉRER

Trois verbes d'action résument bien les services que l'équipe des conseillers du Centre de formation professionnelle 24-Juin et du Centre de formation pour adultes Saint-Michel vous offre.

À qui et à quoi les services d'accueil et de référence peuvent-ils servir?

À toute personne âgée d'au moins 16 ans au 30 juin, et plus particulièrement, aux personnes sans formation de base (diplôme).

Ils servent :

- ▶ à clarifier un projet de formation et les actions à mettre en œuvre pour le réaliser;
- ▶ à analyser un dossier scolaire en lien avec un projet de formation;
- ▶ à référer vers les établissements et les organismes qui peuvent le mieux répondre au besoin clarifié.

Quels services offrons-nous?

- ▶ clarification d'un projet de formation;
- ▶ analyse de dossier scolaire;
- ▶ reconnaissance d'acquis scolaires (études antérieures);
- ▶ reconnaissance des acquis extrascolaires :
 - TENS · TDG · Prior Learning Examination
 - 6 univers de compétences génériques
 - Évaluation des connaissances et des compétences acquises dans un métier
- ▶ information scolaire et professionnelle;
- ▶ information sur l'ensemble des services et des activités de formation (référence).



Annexe 2

Aide-mémoire pour l'animation des groupes



AIDE-MÉMOIRE POUR L'ANIMATION DES GROUPES DE DISCUSSION

1. Pensez-vous que la formation peut être un plus pour vous?

Pourquoi?

2. Connaissez-vous un endroit où l'on peut vous aider à répondre à vos questions au sujet de la formation?

Si oui, pouvez-vous nommer l'endroit?

De qui avez-vous obtenu cette information?

Exemple : Référence d'un organisme – Ami(e) – Parent – Appel dans un centre de formation.

3. Avez-vous déjà rencontré quelqu'un pour discuter de formation?

Si oui, avez-vous été dans l'obligation de parler à plusieurs personnes avant d'obtenir des réponses?

Avez-vous attendu longtemps avant d'avoir une réponse à vos questions?

Si oui, combien de temps?

4. Dans le cas où vous auriez à expliquer à un ami que vous devez aller en formation : Comment voyez-vous ça?

À quoi vous vous attendez?

Connaissez-vous les étapes à franchir?

5. Avez-vous des suggestions et/ou des commentaires par rapport à la formation?

Fiche d'identification

Lieu de résidence : _____

Lieu de naissance : _____

Sexe : _____ Âge : _____

Dernier degré scolaire réussi : (encerclez)

études primaires : 1 2 3 4 5 6 7 Études terminées en 19 _____

études secondaires : 1 2 3 4 5 20 _____

8 9 10 11 12

études collégiales : 1 2 3

études universitaires : 1 2 3 +

Dernier diplôme obtenu : _____

Êtes-vous en emploi ? non oui temps plein temps partiel

Occupation : _____

Situation sans emploi : assistance-emploi assurance-emploi
(aide sociale) (chômage)

autre

PROVENANCE

Rencontre de groupe : Date ____/____/____

Lieu de la rencontre : _____



SCÉNARIO DE LA RENCONTRE DE GROUPE

- 1^{re} partie : Remerciement pour votre participation.
Présentation de l'animateur et du rôle de Réjean.
Objectifs de la rencontre.
Déroulement de la rencontre.
Signature du formulaire de consentement.
Fiche d'identification.
- 2^e partie : Groupe de discussion.
- 3^e partie : Présentation du schéma.
Information sur les SARCA.
Période de questions.
- 4^e partie : Évaluation de la rencontre.





Formulaire de consentement

Les recherches avec des êtres humains requièrent le consentement écrit des participantes et des participants. C'est en raison du respect auquel ont droit les personnes impliquées que les organismes de subvention de la recherche ont rendu obligatoire ce type d'accord.

La recherche-action porte sur la proactivité des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement (SARCA), de la Commission scolaire de la Région-de-Sherbrooke. Elle vise à :

1. accroître la visibilité et la présence des SARCA dans le milieu sherbrookoïse;
2. accroître la cohérence de l'offre de l'intervention des SARCA en consolidant ou en élargissant les partenariats et la concertation;
3. mesurer l'effet des actions-terrain sur le volume de l'expression de la demande provenant des groupes ciblés.

Ce projet est une initiative conjointe du ministère de l'Éducation et de la Commission scolaire de la Région-de-Sherbrooke.

Personne chargée de la recherche : **Réjean Boisvert**
164, rue Wellington Nord, Sherbrooke
Tél.: (819) 822-5484 poste 405
Courriel: boisvertr@csrs.qc.ca

L'information recueillie auprès des participantes et des participants servira à identifier les possibilités d'amélioration des services offerts par le centre de formation pour adultes Saint-Michel et par le centre de formation professionnelle 24-Juin. Par ailleurs, cette information sera utilisée à des fins de publication, tout en respectant et protégeant l'anonymat des répondantes et des répondants.

En acceptant de participer à cette recherche, je consens à participer à un groupe de discussion d'une durée d'environ 90 minutes portant sur les perceptions face à la formation. L'horaire des activités sera établi de concert avec la personne chargée de la recherche, en respectant les disponibilités des participantes et des participants. Les groupes de discussion seront

enregistrés sur cassette audio et seul le chargé de la recherche aura accès aux données brutes. Seuls les résultats de groupe seront divulgués, les résultats individuels sont confidentiels.

Je suis informé que je peux refuser de participer à cette recherche ou cesser d'y participer en tout temps et cela sans justification et sans préjudice à mon égard. D'autre part, un résumé pertinent des résultats de la recherche me sera acheminé sur demande.

Pour tout renseignement ou plainte concernant la conduite éthique de ce projet, je peux m'adresser aux responsables délégués.

Mme Carole G. Thibault, directrice,
Tél. : (819) 822-5520 poste 2259

Centre Saint-Michel
Courriel : thibaultc@csrs.qc.ca

Mme Marielle Levac, directrice,
Tél. : (819) 833-5420 poste 222

Centre 24-Juin
Courriel : levacm@csrs.qc.ca

Il y a deux copies de ce formulaire de consentement à signer, une pour la participante ou le participant et une pour la personne chargée de la recherche.

Je, _____, suis intéressé(e) à collaborer à l'étude portant sur la « *Proactivité des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement (SARCA)* ». J'ai lu ce document et je suis d'accord avec les termes de cette entente.

Signature de la participante ou du participant

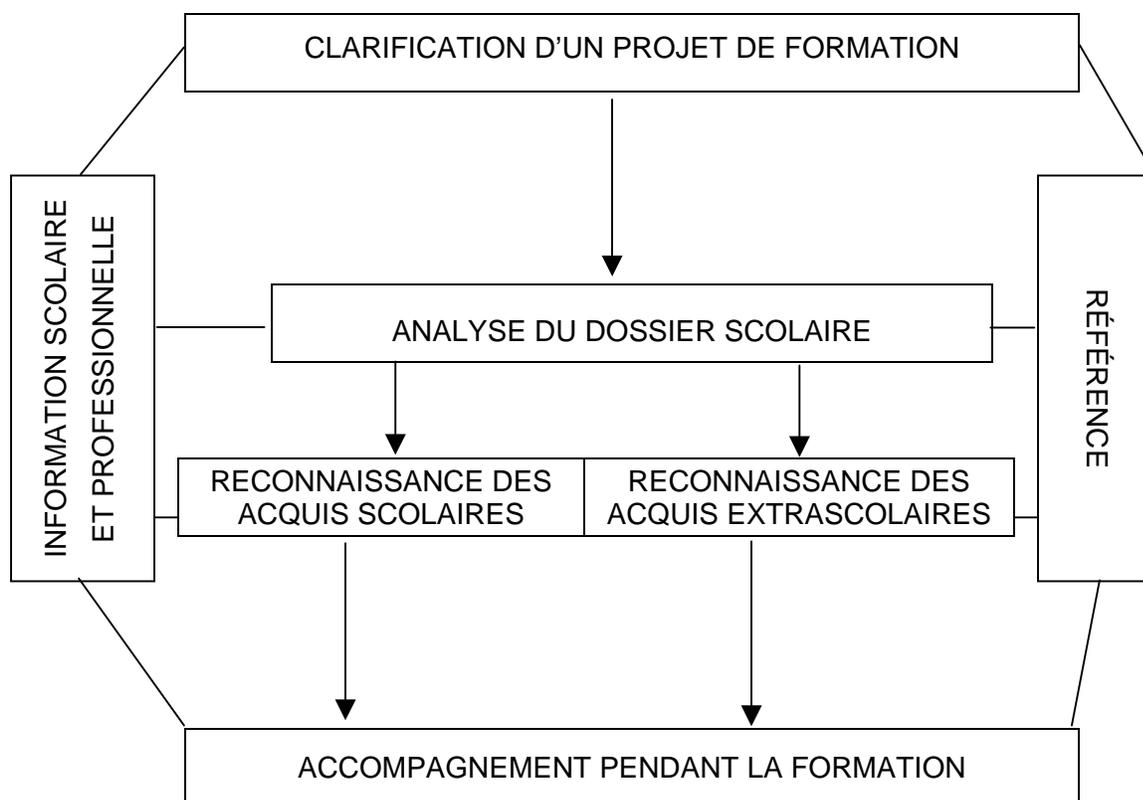
____/____/____

Signature de la personne chargée de la recherche

____/____/____



SCHÉMA DES SERVICES OFFERTS



SERVICES OFFERTS

1. Clarification d'un projet de formation
 - accueillir;
 - aider à définir le projet;
 - déterminer le parcours à suivre;
 - établir les étapes à franchir.
2. Analyse du dossier scolaire
 - vérifier les préalables;
 - évaluer l'ensemble des éléments : coûts, durée, modalité de réalisation, etc.
3. Reconnaissance des acquis scolaires (études antérieures)
 - transfert du système jeune au système adulte;
 - attribution d'équivalences;
 - établissement du profil de formation;
 - reconnaissance de niveau scolaire.
4. Reconnaissance des acquis extrascolaires
 - évaluation des connaissances et des compétences acquises dans un métier;
 - tests d'équivalence de niveau de scolarité de la 5^e année du secondaire (TENS);
 - test de développement général (TDG);
 - Prior learning examination test;
 - 6 univers de compétences génériques
 - General Educational Development (GED-Test)
5. Information scolaire et professionnelle
 - monde scolaire;
 - monde du travail;
 - aide financière.
6. Information sur l'ensemble des services et des activités de formation (Référence)
 - Référence à l'endroit où le besoin sera répondu.



ÉVALUATION DE LA RENCONTRE

1. Avant cette rencontre, aviez-vous déjà entrepris une démarche pour discuter de formation ?

OUI NON

Si oui, à quel endroit ? _____

2. Avez-vous aimé la rencontre d'aujourd'hui ?

Oui Non Plus ou moins

Commentaires : _____

3. Appréciation de la rencontre.

Pour chacun des énoncés ci-dessous, ENCERCLEZ le chiffre qui correspond à votre choix.

1- totalement en accord 2- plutôt en accord
 3- plutôt en désaccord 4. totalement en désaccord

- ◆ Les informations transmises sont claires et faciles à comprendre. 1 2 3 4
- ◆ Le dépliant m'informe bien des services offerts. 1 2 3 4
- ◆ Il m'a été possible de poser toutes mes questions. 1 2 3 4
- ◆ La durée de la rencontre était adéquate. 1 2 3 4
- ◆ Mon intérêt s'est maintenu tout au long de la rencontre. 1 2 3 4

4. D'après vous, une rencontre d'information comme celle d'aujourd'hui devrait-elle être répétée de façon régulière auprès de la population en général ?

OUI

NON

Pourquoi ? _____

5. À votre avis, à quel endroit une rencontre d'information comme celle d'aujourd'hui devrait-elle se tenir ?

Placez par ordre d'importance.

1 étant le **PLUS** important

7 étant le **MOINS** important.

- _____ au centre communautaire
_____ au centre administratif de la commission scolaire
_____ au Centre local d'emploi
_____ ici dans votre milieu ou organisme
_____ au Centre Saint-Michel ou au Centre 24-Juin
_____ le lieu n'a pas d'importance
_____ autre lieu, spécifiez : _____

6. Avez-vous des commentaires ou des suggestions à nous faire afin d'améliorer la rencontre ?

7. Est-ce que la rencontre d'aujourd'hui a suscité le goût d'en savoir davantage sur nos services ?

Oui, je désire prendre un rendez-vous immédiatement.

Je ne suis pas prêt pour l'instant, je vais y réfléchir.

**MERCI POUR VOTRE PRÉCIEUSE
COLLABORATION**

Annexe 3

Inventaire des principaux organismes offrant des services :
aux personnes immigrantes, en développement
de l'employabilité, et des services spécialisés
ou de l'aide psychosociale du territoire de la CSRS



**INVENTAIRE DES PRINCIPAUX ORGANISMES OFFRANT
DES SERVICES : AUX PERSONNES IMMIGRANTES,
EN DÉVELOPPEMENT DE L'EMPLOYABILITÉ, ET DES SERVICES
SPÉCIALISÉS OU DE L'AIDE PSYCHOSOCIALE
DU TERRITOIRE DE LA CSRS**

Septembre 2004



1. DÉVELOPPEMENT DE L'EMPLOYABILITÉ

Carrefour jeunesse emploi de Sherbrooke

49, rue Wellington Nord

Tél. : (819) 565-2722

Sherbrooke (Québec) J1H 5A9

Télé. : (819) 565-3739

- Aide à l'insertion et à la réinsertion sociale et professionnelle des jeunes 16-35 ans.

Centre de main-d'œuvre « opération placement ex-détenu » (OPEX)

6, rue Wellington Sud, bureau 300

Tél. : (819) 565-1866

Sherbrooke (Québec) J1H 5C7

Télé. : (819) 565-1876

- Service permettant de développer l'employabilité des adultes judiciarisés.

Centre d'orientation et de recherche d'Emploi de l'Estrie

65, rue Meadow

Tél. : (819) 822-3226

Sherbrooke (Québec) J1H 6N2

- Bilan de compétences.
- Club de recherche d'emploi.
- Formation préparatoire à l'emploi.
- Stratégies de recherche d'emploi.
- Orientation.
- ISEP. (gratuit)

Centre d'intégration au marché de l'emploi (CIME)

108, rue Wellington Nord, 3^e étage

Tél. : (819) 564-0202

Sherbrooke (Québec) J1H 5B8

Télé. : (819) 564-3982

cime.sherbrooke@videotron.ca

- Service d'aide pour les femmes de 18 ans et plus;
- Orientation professionnelle ou scolaire;
- Exploration du marché du travail.

Centres locaux d'emploi (CLE) de Sherbrooke

Sherbrooke-Est

1235, rue King Est

Sherbrooke (Québec) J1G 1E6

Tél.: (819) 820-3680

Télec.: (819) 820-3231

Sherbrooke-Ouest

2130, rue King Ouest

Sherbrooke (Québec) J1J 4P2

Tél.: (819) 820-3411

Télec.: (819) 820-3308

- Évaluation de la situation de la personne.
- Sécurité du revenu/aide financière dernier recours.
- Référence vers des ressources appropriées à ses besoins.

Pro-Gestion Estrie inc

93, rue Wellington Nord

Sherbrooke (Québec) J1H 5B6

Tél. : (819) 822-6162

Télec. : (819) 822-8045

Courriel: information@progestion.qc.ca

Site web : www.progestion.qc.ca

- Planification et démarrage d'entreprise.
- Recherche d'emploi dans une fonction administrative.

Centre Option 45

165, rue Wellington Nord, bureau 161

Sherbrooke (Québec) J1H 5B9

Tél.: (819) 829-5060

Télec.: (819) 829-0141

- Accroître l'employabilité des 45 ans et plus;
- Aide psychologique lors de la transition;
- Stratégie de recherche d'emploi;

Coopérative de développement économique communautaire (CDEC)

891, rue Bowen Sud

Sherbrooke (Québec) J1G 2G3

Tél. : (819) 563-1600

Télec.: (819) 563-3342

cdec@abacom.com

- Soutien les individus dans le démarrage d'entreprises d'économie sociale.
- Accompagne les entreprises existantes au niveau de la gestion;
- Travaille à la revitalisation des quartiers défavorisés de Sherbrooke;
- Promeut le développement de l'économie sociale dans la région.

Initiation au développement entrepreneurial de l'Estrie (IDEE)

234, rue Dufferin, bureau 305
Sherbrooke (Québec) J1H 4N2

Tél. : (819) 829-5111
Télec.: (819) 829-5143

- Appui dans les démarches de toute personne désireuse de créer son emploi, son entreprise.

Maison Alpha-Contact

412, rue Minto
Sherbrooke (Québec) J1H 1T6

Tél. : (819) 822-4114
Télec.: (819) 822-1885

- Service d'aide à l'emploi : Formation de base;
- Groupe d'alphabétisation.

Critères : chômeurs, chômeuses de 16 ans et plus, faiblement scolarisés (sec. III et moins) ou analphabètes.

Trav'Action

409, rue Belvédère Sud
Sherbrooke (Québec) J1H 4B7

Tél.: (819) 564-1271
Télec.: (819) 564-8445

- Service d'aide à l'emploi pour les personnes handicapées.

Job Links

500 – 257, rue Queen
Lennoxville (Québec) J1M 1K7

Tél. : (819) 566-2422
Télec. : (819) 566-9492

- Employment, career, and guidance counseling.
- Information on education and training programs.
- Resumes and cover letters.
- Job search strategies.
- Job postings.
- Document center, computers and internet access.

2. SERVICES SPÉCIALISÉS ET AIDE PSYCHOSOCIALE

Centre des femmes La Parolière

217, rue Belvédère Nord
Sherbrooke (Québec) J1H 5W2

Tél. : (819) 569-0140
Télec.: (819) 569-1411

- Ateliers.
- Groupes d'entraide.
- Service d'accueil et d'écoute.
- Rencontres individuelles.
- Centre d'accès aux ordinateurs.

Réseau d'appui aux familles monoparentales et recomposées de l'Estrie (RAME)

1050, rue des Jardins Fleuris
Sherbrooke (Québec) J1E 1J5

Tél. : (819) 822-3451
Télec.: (819) 822-3156

- Amélioration des conditions de vie des familles monoparentales et recomposées.
- Service de relation d'aide, de support, d'accompagnement et de référence, halte-garderie, conférence, café-rencontre, groupe d'entraide, atelier pour parents et enfants, activités de loisirs.
- Revendication des droits des familles monoparentales et recomposées.
- Information, échange, accueil, etc.

CLSC de Sherbrooke

50, rue Camirand
Sherbrooke (Québec) J1H 4J5

Tél. : (819) 565-1330

1200, rue King Est, bureau 100
Sherbrooke (Québec) J1G 1E4

Tél.: (819) 563-2572

8, rue Speid
Lennoxville (Québec) J1M 1R6

Tél.: (819) 563-2572
ou 563-CLSC

- En première ligne pour les services sociaux courants, et à la population du territoire qu'il dessert, des services communautaires, des services de santé et des services sociaux de nature préventive ou curative, de réadaptation ou de réinsertion.

Urgence-détresse CLSC

Tél. : (819) 565-1330

Service d'intervention par téléphone ou directement auprès de la personne en situation de crise.

Tous les jours de la semaine, 24 heures sur 24, le CLSC assure la présence de professionnels pour répondre le plus rapidement possible aux appels de détresse.

MomentHOM – Centre de ressources pour hommes de l’Estrie

25, rue Cate

Tél. : (819) 563-0303

Sherbrooke (Québec) J1G 2N9

Télec.: (819) 563-0303

momenthom@msn.com

- Accueil et soutien.
- Service de médiation.
- Lieu d'échange permettant de briser l'isolement, développer la solidarité et l'entraide masculine.

Coalition sherbrookoise pour le travail de rue

6, rue Wellington Sud, bureau 204 C.P. 501 Tél. : (819) 822-1736

Sherbrooke (Québec)

Télec. : (819) 822-1570

shertrue@aide-internet.org

But : Améliorer les ressources et services reliés aux conditions de vie des 10 à 30 ans. Concerner le milieu autour des problématiques identifiées par le travail de rue.

Activités : Selon les bases du travail de rue : travail de milieu à l'école, travail de parc l'été, unité mobile d'intervention Macadam J, activités de rapprochement entre les jeunes et la communauté, projets de prévention, de sanction des méfaits, de remise en action.

Mouvement des chômeurs et chômeuses de l’Estrie

187, rue Laurier, local 215

Tél. : (819) 566-5811

Sherbrooke (Québec) J1H 4Z4

Télec. : (819) 566-6389

mcce@sympatico.ca

www3.sympatico.ca/mcce

But : Informer, sensibiliser et regrouper les chômeurs et chômeuses de l'Estrie dans la défense de leurs droits.

Centre Jeunesse de l'Estrie

340, rue Dufferin
Sherbrooke (Québec) J1H 4M7

Tél. : (819) 822-2727
1-800-463-5769
Télec.: (819) 564-7149
www.acjq.qc.ca

3. IMMIGRATION ET MULTICULTURALISME**Comité d'accueil aux nouveaux immigrants (CANI)**

985, rue Galt Est, bureau 220
Sherbrooke (Québec) J1G 1Y7

Tél. : (819) 569-6927
canisher@aide-internet.org

But: Accueillir, aider et supporter les nouveaux immigrants Ismaïli et non-Ismaïli, en leur donnant les meilleures possibilités d'adaptation à la vie quotidienne québécoise et surtout à leur donner les services gratuits.

Activités : Service de placement, support social, aider pour les rendez-vous avec les centres de santé, faire la traduction, donner une aide scolaire pour eux-mêmes et pour leurs enfants, service d'immigration (remplir les formulaires d'immigration et de citoyenneté).

Fédérations des communautés culturelles de l'Estrie

1084, rue King Ouest, bureau 2
Sherbrooke (Québec) J1H 1S2

Tél.: (819) 823-0841
Télec.: (819) 823-0841
fcce@bellnet.ca
hppt://cf.geocities.com/fcce2004

But: Représenter les communautés culturelles en favorisant l'unification dans un esprit de partenariat pour l'épanouissement, le développement et la pleine participation des personnes immigrantes dans la région de l'Estrie.

Activités : Information, références, soutien et activités diverses.

Service d'aide aux Néo-canadiens (Sherbrooke) inc.

535, rue Short
Sherbrooke (Québec) J1H 2E6

Tél. : (819) 566-5373
Télec.: (819) 566-1331
sanc@aide-internet.org
www.aide-internet.org/sanc

But: Offrir un service d'aide aux nouveaux arrivants à Sherbrooke. Leur donner la possibilité d'avoir une meilleure intégration dans leur nouvel environnement.

Activités : Information, référence et formation. Aide aux logements, aide à l'emploi (service d'accès au travail pour personne immigrante), organisation d'activités de loisirs.

Actions interculturelles de développement et d'éducation inc. (AIDE)

10, rue Wellington Nord, bureau 300 Tél.: (819) 822-4180
Sherbrooke (Québec) J1H 5B7 Téléc.: (819) 822-4415
aide@aide.org
www.aide.org

But: Appuyer les organisations et les personnes dans leurs démarches interculturelles et internationales. Favoriser le rapprochement interculturel.

Activités : Rencontres, information, références, formation et accès à Internet.

Centre Interculturel Peuplestrie Optimum (CIPO)

1111, rue Maple Tél. : (819) 566-5673
Sherbrooke (Québec) J1E 1A5 Téléc.: (819) 566-0646
pierre.taming@sympatico.ca

But: Mouvement sans but lucratif axé sur la solidarité et les relations intercommunautaires fructueuses. Favoriser l'intégration des personnes immigrantes.

Activités : Activités intergénérationnelles et interculturelles diverses. Animation d'activités pour personnes âgées.

Centre pour femmes immigrantes de Sherbrooke

244, rue Dufferin, bureau 255 Tél. : (819) 822-2259
Sherbrooke (Québec) J1H 4M4 Téléc.: (819) 822-0888
cfimmig@bellnet.com

But: Soutenir les femmes immigrantes dans leur processus d'intégration sociale et professionnelle.

Activités : Fournir de l'aide relativement à l'information, à la défense des droits, à la sensibilisation au milieu et à la formation linguistique. Dépannage alimentaire.

4. ÉDUCATION

4.1 Commissions scolaires :

De la Région-de-Sherbrooke

Centre de formation professionnelle 24-Juin
 639, rue du 24-Juin, Sherbrooke
 Mme Annick Carrière, conseillère en orientation
 Tél. : (819) 822-5420 poste 252
 Courriel : carrierea@csrs.qc.ca
 M. Jacquelin Couture, conseiller en formation scolaire
 Tél. : (819) 822-5520 poste 232
 Courriel : couturej@csrs.qc.ca
 M. Jean Loignon, conseiller en orientation
 Tél. : (819) 822-5520 poste 231
 Courriel : loignonj@csrs.qc.ca

Pavillon des techniques industrielles
 2955 boul. de l'Université, Sherbrooke
 Mme Annick Carrière, conseillère en orientation
 Tél. : (819) 822-5508 poste 305
 Courriel : carrierea@csrs.qc.ca
 M. Jacquelin Couture, conseiller en formation scolaire
 Tél. : (819) 822-5508 poste 305
 Courriel : couturej@csrs.qc.ca

Pavillon du Vieux-Sherbrooke
 164, rue Wellington Nord, Sherbrooke
 Mme Annick Carrière, conseillère en orientation
 Tél. : (819) 822-5484 poste 203
 Courriel : carrierea@csrs.qc.ca
 M. Jacquelin Couture, conseiller en formation scolaire
 Tél. : (819) 822-5484 poste 203
 Courriel : couturej@csrs.qc.ca

Centre Saint-Michel
 135, rue King Ouest, Sherbrooke
 M. Mario Bélanger, conseiller en formation scolaire
 Tél. : (819) 822-5520 poste 2228
 Courriel : belangerma@csrs.qc.ca

M. Réjean Boisvert, conseiller en formation scolaire

Tél. : (819) 822-5520 poste 2223

Courriel : boisvertr@csrs.qc.ca

M. Martin Côté, conseiller en orientation

Tél. : (819) 822-5520 poste 2223

Courriel : cotema@csrs.qc.ca

M. Gabriel Voisard, conseiller en orientation

Tél. : (819) 822-5520 poste 2249

Courriel : voisardg@csrs.qc.ca

Formation à distance

Mme Julie Cloutier

Tél. : 1-800-425-5522 poste 2233

Site web : saint-michel.csrs.qc.ca

Des Hauts-Cantons

Centre régional d'Initiatives et de formation en agriculture (CRIFA)

125, rue Morgan, Coaticook

Mme Lise Beaudin, conseillère en formation scolaire

Tél. : (819) 849-9588 poste 229

Courriel : dircrifa@shc.qc.ca

Centre de formation Le Granit

3800, rue Cousineau, Lac Mégantic

Mme Nathalie Roy, conseillère en orientation

Tél. : (819) 583-3300

Courriel : cgranit@shc.qc.ca

Centre du Haut Saint-François

188, rue Kennedy, East Angus

Mme Lise Beaudin, conseillère en formation scolaire

Tél. : (819) 832-3637

Courriel : croy@shc.qc.ca

Des Sommets

Centre d'excellence en formation industrielle

100, rue Boijoli, Windsor

Mme Myriam Bouffard, conseillère en orientation

Tél. : (819) 845-5402 poste 230

Courriel : cfpmorilac@csdessommets.qc.ca

Centre d'éducation des adultes Morilac
 65, 1^{re} Avenue, Windsor
 Mme Patricia Morin, c.o. et Claude Lessard, c.o.
 Tél. : (819) 845-5401
 Courriel : ceamorilac@csdessommets.qc.ca

Centre de formation professionnelle de l'Asbesterie
 430, 5^e Avenue, Asbestos
 Mme Vicky Labonté, conseillère en orientation
 Tél. : (819) 879-0769
 Courriel : cfpasbestos@csdessommets.qc.ca
 Centre d'éducation des adultes de l'Asbesterie
 360 boul. Saint-Luc, Asbestos
 Mme Myriam Bouffard, conseillère en orientation
 Tél. : (819) 879-7191
 Courriel : ceaasbestos@csdessommets.qc.ca

Centre de formation professionnelle de Memphrémagog
 1255 boul. des étudiants, Magog
 M. Claude Lessard, conseiller en orientation
 Tél. : (819) 843-9515 poste 206
 Courriel : cfpmagog@csdessommets.qc.ca

Centre d'éducation des adultes de Memphrémagog
 277, rue Saint-Patrice, Magog
 Mme Patricia Morin, conseillère en orientation
 Tél. : (819) 843-6116 poste 24
 Courriel : ceamagog@csdessommets.qc.ca

Eastern Townships

New Horizons adult Education Center
 2365, rue Galt Ouest, Sherbrooke
 Mme Marilyn Anaka, conseillère pédagogique
 Tél. : (819) 566-0250 poste 222
 Courriel : anakam@etsb.qc.ca

Centre de formation professionnelle-Lennoxville
 2700, route 108 Est, Lennoxville
 Mme Diane Fournier, secrétaire
 Tél. : (819) 563-5627
 Courriel : wynneh@etsb.qc.ca

4.2 Collèges :

Centre de formation continue du Collège de Sherbrooke<
475, rue Parc, Sherbrooke
Mme Diane Montminy, aide pédagogique individuelle
Tél. : (819) 564-6350 poste 338
Courriel : montmidi@collegesherbrooke.qc.ca

Collège de Sherbrooke
475, rue Parc, Sherbrooke
Programmes réguliers. Voir annexe pour les coordonnées des aides pédagogiques individuels.

Centre de formation collégiale Champlain
554, rue de l'Ontario, Sherbrooke
Mme Louise Pépin
Tél. : (819) 563-9574
www.centre-champlain.qc.ca

Champlain Regional College
Campus Lennoxville
Tél. : (819) 564-3666 poste 251
Courriel : admissions@crc-lennox.qc.ca

Le Cégep @ distance
Tél. : 1-800-665-6400
Courriel : infoscol@cegepadistance.ca

4.3 Universités :

Université de Sherbrooke
2500 boul. de l'Université, Sherbrooke
Mme Sophie Vincent (information et recrutement)
Tél. : (819) 821-8000 poste 3690
Courriel : sophie.vincent@usherbrooke.ca
M. Pierre Cabana, bureau des admissions
Tel. : (819) 821-8000 poste 3689
Courrier : pierre.cabana@usherbrooke.ca

Université Bishop's
Lennoxville
Renseignements généraux : (819) 822-9600 poste 2680
Éducation permanente : (819) 822-9670
www.ubishops.ca

Télé-Université (TELUQ)
Formation universitaire à distance
Tél. : 1-800-665-4333
www.telug.quebec.ca

4.4 Institutions privées :

Collège de l'Estrie
37, rue Wellington Nord, Sherbrooke
M. Simon Cloutier, conseiller aux admissions
Tél. : (819) 346-5000
Courriel : simonc@collegeestrie.com

Séminaire de Sherbrooke
195, rue Marquette, Sherbrooke
Mme Mélanie Saint-Cyr, coordonnatrice de la formation continue
Tél. : (819) 563-2050
Courriel : mstcyr@seminaire-sherbrooke.qc.ca

École d'administration de secrétariat et d'informatique de Sherbrooke
265, rue Parc, Sherbrooke
Tél. : (819) 821-2199
Courriel : info@easidesherbrooke.qc.ca

Annexe 4

Données sociodémographiques

COMMENT LIRE LES TABLEAUX DES DONNÉES SOCIODÉMOGRAPHIQUES

- Le tableau des données sociodémographiques comporte quatre sections : a) le sexe, le lieu de naissance et les groupes d'âges, b) la scolarité atteinte, c) les diplômes obtenus et d) la situation professionnelle.
- Chaque section affiche les résultats selon le sexe pour l'ensemble des participants (1.1) et pour chaque sous-groupe d'appartenance :
 - 1.1 l'ensemble des sous-groupes
 - 1.2 les personnes immigrantes;
 - 1.3 les personnes sans qualifications de 30 ans et moins;
 - 1.4 les personnes de 45 ans et plus;
 - 1.5 les personnes du groupe substitut.
- Les résultats sont affichés en nombre et en pourcentage. Le premier pourcentage réfère à la proportion sur l'ensemble du groupe, le deuxième concerne la proportion à l'intérieur du sous-groupe donné et est précédé d'une astérisque.

✦ ✦
✦ ✦ ✦

✦
 SECTIONS DU
 TABLEAU

1.1 Ensemble des sous-groupes
 1.2 Les personnes immigrantes
 1.3 Les personnes sans qualifications de 30 et moins
 1.4 Les personnes de 45 ans et plus
 1.5 Les personnes du groupe substitut

✦ ✦ ✦
 Nombre
 % ensemble
 % sous-groupe

GROUPES	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5		1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	Total 1.1
SEXE	HOMMES						FEMMES					
NOMBRE	75	26	21	5	13		75	26	21	5	13	
LIEU DE NAISSANCE	31 (44%)	6 (8%) *(23%)	14 (19%) *(67%)	7 (9%) *(47%)	4 (5%) *(31%)		44 (59%)	20 (27%) *(77%)	7 (9%) *(33%)	8 (11%) *(53%)	9 (12%) *(69%)	75 (100%)

TABLEAUX DES DONNÉES SOCIODÉMOGRAPHIQUES

GROUPES	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5		1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	Total 1.1
SEXE	HOMMES						FEMMES					
NOMBRE	75	26	21	15	13		75	26	21	15	13	75
	31 (44%)	6 (8%) *(23%)	14 (19%) *(67%)	7 (9%) *(47%)	4 (5%) *(31%)		44 (59%)	20 (27%) *(77%)	7 (9%) *(33%)	8 (11%) *(53%)	9 (12%) *(69%)	75 (100%)
LIEU DE NAISSANCE												
Québec	25 (33%)	0	14 (19%) *(67%)	7 (9%) *(47%)	4 (5%) *(31%)		21 (28%)	0	7 (9%) *(33%)	6 (8%) *(40%)	8 (11%) *(62%)	46 (61%)
Hors Québec	6 (8%)	6 (8%) *(23%)	0	0	0		23 (31%)	20 (27%) *(77%)	0	2 (3%) *(13%)	1 (1%) *(8%)	29 (39%)
GROUPES D'ÂGES												
16-25 ans	14 (19%)	2 (3%) *(8%)	12 (16%) *(57%)	0	0		15 (20%)	2 (3%) *(8%)	7 (9%) *(33%)	0	6 (8%) *(46%)	29 (39%)
26-35 ans	4 (5%)	2 (3%) *(8%)	2 (3%) *(10%)	0	0		5 (7%)	3 (4%) *(12%)	0	0	2 (3%)	9 (12%)
36-45 ans	2 (3%)	1 (1%) *(4%)	0	0	1 (1%) *(8%)		14 (19%)	13 (17%) *(50%)	0	0	1 (1%) *(8%)	16 (21%)
46-55 ans	6 (8%)	1 (1%) *(4%)	0	3 (4%) *(20%)	2 (3%) *(15%)		7 (9%)	2 (3%) *(8%)	0	5 (7%) *(33%)	0	13 (17%)
56 ans et +	5 (7%)	0	0	4 (5%) *(27%)	1 (1%) *(8%)		3 (4%)	0	0	3 (4%) *(20%)	0	8 (11%)

TABLEAUX DES DONNÉES SOCIODÉMOGRAPHIQUES

GROUPES	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5		1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	Total 1.1
SEXE	HOMMES						FEMMES					
NOMBRE	75	26	21	15	13		75	26	21	15	13	75
SCOLARITÉ ATTEINTE												
Études primaires	1 (1%)	0	0	1 (1%) *(7%)	0		5 (7%)	3 (4%) *(12%)	0	2 (3%) *(13%)	0	6 (8%)
Première secondaire	2 (3%)	0	2 (3%) *(10%)	0	0		3 (4%)	0	0	1 (1%) *(7%)	2 (3%) *(15%)	5 (7%)
Deuxième secondaire	5 (7%)	0	2 (3%) *(10%)	3 (4%) *(20%)	0		4 (5%)	2 (3%) *(8%)	0	2 (3%) *(13%)	0	9 (12%)
Troisième secondaire	7 (9%)	1 (1%) *(4%)	5 (7%) *(24%)	1 (1%) *(7%)	0		6 (8%)	1 (1%) *(4%)	2 (3%) *(10%)	2 (3%) *(13%)	1 (3%) *(8%)	13 (17%)
Quatrième secondaire	7 (9%)	3 (4%) *(12%)	1 (1%) *(5%)	1 (1%) *(7%)	2 (3%) *(15%)		6 (8%)	2 (3%) *(8%)	1 (1%) *(5%)	0	3 (4%)	13 (17%)
Cinquième secondaire	6 (8%)	1 (1%) *(4%)	3 (4%) *(14%)	1 (1%) *(7%)	1 (1%) *(8%)		10 (13%)	2 (3%) *(8%)	4 (5%) 8(19%)	1 (1%) *(7%)	3 (4%) *(23%)	16 (21%)
Études collégiales	1 (1%)	0	1 (1%) *(5%)	0	0		1 (1%)	1 (1%) *(4%)	0	0	0	2 (3%)
Études universitaires	2 (3%)	1 (1%) *(4%)	0	0	1 (1%) *(8%)		9 (12%)	9 (12%) *(35%)	0	0	0	11 (15%)

TABLEAUX DES DONNÉES SOCIODÉMOGRAPHIQUES

GROUPES	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5		1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	Total 1.1
SEXE	HOMMES						FEMMES					
NOMBRE	75	26	21	15	13		75	26	21	15	13	75
DIPLÔMES OBTENUS												
Diplôme d'études professionnelles	2	0	0	0	2		3	2	0	0	1	5
Diplôme d'études secondaires	7	1	4	1	1		11	3	4	1	3	18
Attestation d'études collégiales	1	0	0	1	0		0	0	0	0	0	1
Certificat 1 ^{er} cycle universitaire	1	0	0	0	1		0	0	0	0	0	1
1 ^{er} cycle universitaire	0	0	0	0	0		6	6	0	0	0	6
2 ^o cycle universitaire	0	0	0	0	0		1	1	0	0	0	1
TOTAL DES DIPLÔMES OBTENUS	11 (34%)	1 (3%)	4 (13%)	2 (6%)	4 (13%)		21 (66%)	12 (37%)	4 (13%)	1 (3%)	4 (13%)	32 (100%)

TABLEAUX DES DONNÉES SOCIODÉMOGRAPHIQUES

GROUPES	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5		1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	Total
SEXE	HOMMES						FEMMES					
NOMBRE	75	26	21	15	13		75	26	21	15	13	75
SITUATION PROFESSIONNELLE												
Travail à temps plein	4 (5%)	2 (3%) *(8%)	0	2 (3%) *(13%)	0		3 (4%)	1 (1%) *(5%)	0	2 (3%) *(13%)	0	7 (9%)
Travail à temps partiel	0	0	0	0	0		2 (3%)	2 (3%) *(8%)	0	0	0	2 (3%)
Assurance-emploi	2 (3%)	0	0	2 (3%) *(13%)	0		1 (1%)	0	0	1 (1%) *(7%)	0	3 (4%)
Assistance-emploi	6 (8%)	4 (5%) *(15%)	0	2 (3%) *(13%)	0		14 (19%)	12 (16%) *(46%)	0	2 (3%) *(13%)	0	20 (27%)
Programme de réinsertion	18 (24%)	0	14 (19%) *(67%)	0	4 (5%)		16 (21%)	0	7 (9%) *(33%)	0	9 (12)	34 (45%)
Autres (sans chèque et aux études)	1 (3%)	0	0	1 (3%)	0		8 (11%)	5 (7%) *(19%)	0	3 (4%) *(20%)	0	9 (12%)

Annexe 5

Tableaux des évaluations des rencontres

1. L'ensemble des groupes (67 participants).

Question 1	Oui	Non
	37 (55 %)	30 (45 %)

Question 2	Oui	+ ou -	Non
	56 (84 %)	10 (15 %)	1 (1 %)

Question 3		Totalement en accord	Plutôt en accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord
Énoncé 1	Les informations transmises sont claires et faciles à comprendre	43 (64 %)	22 (33 %)	2 (3 %)	0
Énoncé 2	Le dépliant m'informe bien des services offerts	51 (77 %)	14 (21 %)	1 (1 %)	1 (1 %)
Énoncé 3	Il m'a été possible de poser toutes mes questions	52 (79 %)	9 (13 %)	5 (7 %)	1 (1 %)
Énoncé 4	La durée de la rencontre était adéquate	47 (70 %)	17 (25 %)	3 (5 %)	0
Énoncé 5	Mon intérêt s'est maintenu tout au long de la rencontre	43 (64 %)	17 (25 %)	4 (6 %)	3 (5 %)

Question 4	Oui	Non
	64 (95 %)	3 (5 %)

Question 5	← Ici dans votre milieu ou organisme	30 (45 %)
	↑ Centre d'éducation des adultes ou centre de formation professionnelle	20 (30 %)
	→ Centre local d'emploi	19 (28 %)

Question 7	Oui, je désire prendre un rendez-vous immédiatement	19 (28 %)
	Je ne suis pas prêt pour l'instant, je vais y réfléchir	48 (72 %)

2. Les personnes immigrantes (21 participants).

Question 1	Oui	Non
	10 (48 %)	11 (52 %)

Question 2	Oui	+ ou -	Non
	20 (95 %)	1 (5 %)	0

Question 3		Totalement en accord	Plutôt en accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord
Énoncé 1	Les informations transmises sont claires et faciles à comprendre	14 (67 %)	6 (28 %)	1 (5 %)	0
Énoncé 2	Le dépliant m'informe bien des services offerts	15 (72 %)	6 (28 %)	0	0
Énoncé 3	Il m'a été possible de poser toutes mes questions	17 (82 %)	2 (9 %)	2 (9 %)	0
Énoncé 4	La durée de la rencontre était adéquate	16 (76 %)	4 (19 %)	1 (5 %)	0
Énoncé 5	Mon intérêt s'est maintenu tout au long de la rencontre	17 (82 %)	3 (13 %)	1 (5 %)	0

Question 4	Oui	Non
	21 (100 %)	0

Question 5	← Ici dans votre milieu ou organisme	13 (62 %)
	↑ Centre d'éducation des adultes ou centre de formation professionnelle	9 (43 %)
	→ Centre local d'emploi	7 (33 %)

Question 7	Oui, je désire prendre un rendez-vous immédiatement	3 (14 %)
	Je ne suis pas prêt pour l'instant, je vais y réfléchir	18 (86 %)

3. Les personnes sans qualifications de 30 ans et moins (18 participants).

Question 1	Oui	Non
	9 (50 %)	9 (50 %)

Question 2	Oui	+ ou -	Non
	11 (61 %)	6 (33 %)	1 (6 %)

Question 3		Totalement en accord	Plutôt en accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord
Énoncé 1	Les informations transmises sont claires et faciles à comprendre	9 (50 %)	8 (44 %)	1 (6 %)	0
Énoncé 2	Le dépliant m'informe bien des services offerts	14 (78 %)	3 (16 %)	1 (6 %)	0
Énoncé 3	Il m'a été possible de poser toutes mes questions	13 (73 %)	3 (16 %)	2 (11 %)	0
Énoncé 4	La durée de la rencontre était adéquate	10 (56 %)	6 (33 %)	2 (11 %)	0
Énoncé 5	Mon intérêt s'est maintenu tout au long de la rencontre	7 (39 %)	8 (44 %)	2 (11 %)	1 (6 %)

Question 4	Oui	Non
	16 (89 %)	2 (11 %)

Question 5	← Ici dans votre milieu ou organisme	7 (39 %)
	↑ Centre d'éducation des adultes ou centre de formation professionnelle	5 (28 %)
	→ Centre local d'emploi	5 (28 %)

Question 7	Oui, je désire prendre un rendez-vous immédiatement	2 (11 %)
	Je ne suis pas prêt pour l'instant, je vais y réfléchir	16 (89 %)

4. Les personnes de 45 ans et plus (15 participants).

Question 1	Oui	Non
	11 (73 %)	4 (27 %)

Question 2	Oui	+ ou -	Non
	14 (93 %)	1 (7 %)	0

Question 3		Totalement en accord	Plutôt en accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord
Énoncé 1	Les informations transmises sont claires et faciles à comprendre	11 (73 %)	4 (27 %)	0	0
Énoncé 2	Le dépliant m'informe bien des services offerts	15 (100 %)	0	0	0
Énoncé 3	Il m'a été possible de poser toutes mes questions	12 (80 %)	2 (13 %)	0	1 (7 %)
Énoncé 4	La durée de la rencontre était adéquate	13 (87 %)	2 (13 %)	0	0
Énoncé 5	Mon intérêt s'est maintenu tout au long de la rencontre	13 (87 %)	2 (13 %)	0	0

Question 4	Oui	Non
	15 (100 %)	0

Question 5	← Ici dans votre milieu ou organisme	9 (60 %)
	↑ Centre d'éducation des adultes ou centre de formation professionnelle	6 (40 %)
	→ Centre local d'emploi	5 (33 %)

Question 7	Oui, je désire prendre un rendez-vous immédiatement	7 (47 %)
	Je ne suis pas prêt pour l'instant, je vais y réfléchir	8 (53 %)

5. Les groupes substitués (13 participants).

Question 1	Oui	Non
	7 (54 %)	6 (46 %)

Question 2	Oui	+ ou -	Non
	11 (85 %)	2 (15 %)	0

Question 3		Totalement en accord	Plutôt en accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord
Énoncé 1	Les informations transmises sont claires et faciles à comprendre	9 (69 %)	4 (31 %)	0	0
Énoncé 2	Le dépliant m'informe bien des services offerts	7 (54 %)	5 (38 %)	0	1 (8 %)
Énoncé 3	Il m'a été possible de poser toutes mes questions	10 (77 %)	2 (15 %)	1 (8 %)	0
Énoncé 4	La durée de la rencontre était adéquate	8 (62 %)	5 (38 %)	0	0
Énoncé 5	Mon intérêt s'est maintenu tout au long de la rencontre	6 (46 %)	4 (31 %)	1 (8 %)	2 (15 %)

Question 4	Oui	Non
	12 (92 %)	1 (8 %)

Question 5	← Ici dans votre milieu ou organisme	4 (31 %)
	↑ Centre local d'emploi	6 (46 %)
	→ Centre d'éducation des adultes ou centre de formation professionnelle	5 (38 %)

Question 7	Oui, je désire prendre un rendez-vous immédiatement	7 (54 %)
	Je ne suis pas prêt pour l'instant, je vais y réfléchir	6 (46 %)

Annexe 6

Tableau synthèse des services rendus comme suite aux rencontres de présentation du SARCA

NOMBRE ET PROVENANCE DES DEMANDES		SERVICES REÇUS	
HOMMES	10	CLARIFICATION D'UN PROJET DE FORMATION	4 (25%)
FEMMES	9	ÉVALUATION D'ACQUIS SCOLAIRES ET EXTRASCOLAIRES	13 (81%)
GROUPES- CIBLES		ANALYSE DU DOSSIER SCOLAIRE	11 (68%)
IMMIGRANTS	3	VÉRIFICATION DES PRÉALABLES FP	4 (25%)
30 ANS ET MOINS	2	INFORMATION SCOLAIRE ET PROFESSIONNELLE	13 (81%)
45 ANS ET PLUS	7	TENS	2 (12%)
GROUPE SUBSTITUT	7	TDG	6 (38%)
SERVICES DEMANDÉS		GED	1 (6%)
CLARIFICATION D'UN PROJET DE FORMATION	3 19%	UNIVERS DE VIE	1 (6%)
ÉVALUATION ACQUIS SCOLAIRES ET EXTRASCOLAIRES	12 75%	AIDE FINANCIÈRE DU MEQ	1 (6%)
INFORMATION SCOLAIRE ET PROFESSIONNELLE	10 63%	RÉFÉRENCES	
BILAN DU SUIVI DES DEMANDES DE CONSULTATION		COMMISSIONS SCOLAIRES	
PRÉSENCE AU RENDEZ-VOUS FIXÉ	16 (85%)	CENTRE SAINT-MICHEL	9 (56%)
ABSENCE AU RENDEZ-VOUS FIXÉ	3 (15%)	CENTRE 24 JUIN	1 (6%)
NOMBRE DE CONSULTATIONS	20	EASTERN TOWNSHIP	1 (6%)
NOMBRE MOYEN DE RENCONTRES PAR PERSONNE	1,25	COLLÈGES	
<p>Note : Les pourcentages pour les items « services demandés », « services reçus » et « références » totalisent plus de 100 %, car ce pourcentage réfère au nombre d'interventions plutôt qu'au nombre de personnes. Certaines personnes ont, en effet, reçu plus d'un service et/ou référence au cours d'une même consultation.</p>		SHERBROOKE (FORMATION CONTINUE)	1 (6%)
		CHAMPLAIN (FORMATION CONTINUE)	1 (6%)
		UNIVERSITÉS	
		UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE	1 (6%)
		UNIVERSITÉ BISHOP	1 (6%)
		AUTRES SERVICES	
		CENTRES LOCAUX D'EMPLOI	5 (31%)
		MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION DU QUÉBEC	1 (6%)



Éducation,
Loisir et Sport

Québec

