



Centre Christ-Roi
Mont-Laurier

Centre L'Impact
Rivière-Rouge



Centre de Formation
Professionnelle
Mont-Laurier



Commission scolaire
Pierre-Neveu

La qualité – SARCA

plan d'amélioration continue

de la qualité des Services d'Accueil, de Référence, de Conseil et d'Accompagnement

Services d'Accueil, de Référence,
de Conseil et d'Accompagnement





POUR OBTENIR UN EXEMPLAIRE DE CE DOCUMENT, CONTACTEZ:

Centre Christ-Roi
545, rue du Pont, Mont-Laurier (Québec) J9L 2S2
Téléphone : 819-623-1266 poste 6701
Courriel : christroi.ml@cspn.qc.ca

Le document peut être consulté sous la rubrique «Plan d'action» du site Internet du Centre Christ-Roi au :
www.centrechristroi.qc.ca

Message du directeur général de la CSPN



L'importance des services destinés à aider les adultes à trouver leur voie dans le domaine de la formation et de la vie professionnelle n'est plus à démontrer dans notre secteur, ni même ailleurs au Québec ou dans l'ensemble des sociétés occidentales. À la Commission scolaire Pierre-Neveu (CSPN) nous offrons depuis de nombreuses années des services en ce domaine. La Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue (2002) a conduit au renouvellement de ces services et à leur déploiement sous la désignation : Services d'Accueil, de Référence, de Conseil et d'Accompagnement, les SARCA.

Notre commission scolaire a développé au printemps 2007 un plan d'action des SARCA dont la mise en œuvre se réalise depuis.

Le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport du Québec nous a accompagnés tout au long du processus de renouvellement des SARCA et ce, selon diverses modalités. La plus récente est la proposition de l'Amélioration continue : des SARCA de qualité.

Cette démarche met en relief la notion de qualité des SARCA et propose des normes de qualité SARCA. Ces dernières reflètent la vision idéale SARCA en termes de prestation de services à offrir aux adultes et d'amélioration continue.

Votre collaboration à la poursuite de cet objectif est importante et vous avez tout notre appui.

Normand Bélanger
Directeur général
Commission scolaire Pierre-Neveu





La qualité - SARCA

Plan d'amélioration continue des
Services d'Accueil, de Référence,
de Conseil et d'Accompagnement

Table des matières

Message du directeur général de la CSPN	page 3
Le Contexte SARCA	page 5
Les finalités SARCA	page 6
Les orientations SARCA	page 6
L'Amélioration continue et les normes SARCA	page 6

Les Normes de qualité SARCA détaillées :

La déclaration de services	page 7
L'accompagnement	page 7
Le premier accueil	page 8
Le second niveau d'accueil	page 9
Les membres du comité d'amélioration continue des SARCA à la CSPN	page 10



Le contexte SARCA

Les Services d'Accueil, de Référence, de Conseil et d'Accompagnement, les SARCA, constituent l'un des axes de la Politique gouvernementale de l'éducation des adultes et de la formation continue (2002). Le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport du Québec (MELS), les commissions scolaires, ainsi que les partenaires de l'éducation contribuent pour une part notable à la réalisation de cet axe de la Politique, qui représente un enjeu important pour notre région et pour le Québec.

Contexte changeant et exigeant

La capacité d'apprendre tout au long de la vie et d'accéder au savoir est l'une des conditions de l'épanouissement et de la prospérité des personnes comme du développement culturel, social et économique. Les nouveaux enjeux individuels et collectifs, devant lesquels la société du savoir et les changements qu'elle produit placent les adultes, appellent une intervention énergique pour pallier les effets négatifs dont certaines populations pourraient être victimes. Ils exigent des adultes une maîtrise accrue d'une formation de base riche et diversifiée et une capacité constante d'adaptation. Pour certaines populations, ces changements augmentent la précarité de leur situation et risquent de les faire glisser dans la pauvreté ou l'exclusion.

Au Québec il a été convenu que les apprentissages sanctionnés par un diplôme d'études secondaires (DES) ou par un diplôme d'études professionnelles (DEP) constituent la norme sociale de référence pour définir la formation de base.

L'accessibilité aux SARCA et la qualité de ces derniers représentent donc un outil social important pour les populations visées, particulièrement pour notre milieu qui relève des défis importants en ces temps de crise. La Politique de l'éducation des adultes et de la formation continue mise sur les SARCA pour lever les obstacles à l'accessibilité des adultes à la formation et à leur persévérance.

Le Plan d'action qui accompagne cette Politique précise que les SARCA auront la responsabilité d'aider les adultes à préciser

leur projet de formation et, le cas échéant, les diriger vers d'autres services appropriés. Ils accompagneront également les adultes tout au long de leur démarche de formation.

Plan d'action local

Dans l'esprit de la Politique et dans le respect de ses orientations, ainsi qu'en regard des besoins spécifiques à notre milieu, la Commission scolaire Pierre-Neveu a déposé son Plan d'action des SARCA en 2007. Le comité des SARCA, composé de membres des personnels SARCA des centres d'éducation des adultes Christ-Roi de Mont-Laurier et l'Impact de Rivière-Rouge, ceux du Centre de formation professionnelle Mont-Laurier et les directions de ces centres, a établi un plan d'action complet qui guide la mise en œuvre des actions SARCA dont voici une liste des principales rubriques :

L'accueil

L'adulte sait clairement où et quand recevoir une information pertinente quand à son besoin et est dirigé vers une ressource répondant à celui-ci.

L'accompagnement

L'adulte reçoit de la part de tous les intervenants un support lui permettant de réaliser son projet.

L'information

L'adulte repère facilement une information exacte, pertinente et diversifiée.

L'orientation professionnelle

L'adulte a accès à des services d'orientation scolaire et professionnelle répondant à ses besoins.

La démarche de l'adulte

L'adulte prend des décisions éclairées concernant son avenir socioprofessionnel et est en mesure d'établir son plan d'action.

Les responsabilités générales : partenariat et proactivité

Favoriser la proactivité et instaurer un partenariat efficace permettant de répondre aux besoins de l'adulte.

Les aspects généraux de notre organisation

La population connaît l'existence des SARCA.

Le Bilan des acquis

L'adulte sans diplôme a accès au bilan des acquis.

Les finalités SARCA

La commission scolaire Pierre-Neveu offre des services SARCA dans la poursuite des finalités qui rendent explicite la raison d'être des SARCA. Ces finalités reflètent les valeurs préconisées et les choix idéologiques qui ont été effectués et précisent ce qui est attendu des services destinés aux adultes et aux milieux. Les SARCA poursuivent ainsi les finalités suivantes :

- 1- participer au développement de l'adulte, principalement en renforçant sa capacité d'agir sur sa propre vie;
- 2- contribuer à l'enracinement d'une culture d'apprentissage tout au long de la vie, notamment en favorisant l'expression de la demande des adultes;
- 3- rehausser de façon importante le niveau de formation de base de la population de la MRC d'Antoine-Labelle.

Les services des SARCA procurent ainsi à l'adulte une information (sur lui-même et son environnement) et des façons d'utiliser cette information en vue de prendre conscience de sa réalité et des possibilités de se développer.

Les populations prioritaires auxquelles s'adressent les SARCA sont difficiles à rejoindre et à engager dans des activités de formation. Il est souvent nécessaire d'effectuer des actions spécifiques pour les rejoindre et les accompagner dans leur cheminement.

Les orientations SARCA

Si les finalités déterminent un large horizon, les orientations précisent les routes à emprunter pour s'en approcher. Les orientations des SARCA sont :

- Une intervention sur l'expression de la demande de service;
- Une intervention centrée sur l'adulte;
- Une intervention éducative;
- Une intervention axée sur le projet de l'adulte;
- Une intervention en interaction avec le milieu.

L'amélioration continue et les normes SARCA

L'amélioration continue met en relief la notion de qualité des SARCA et propose des normes de qualité qui reflètent la vision idéale de prestation de services à offrir aux adultes.

Le MELS propose aux commissions scolaires des normes de qualité pour les appuyer dans leurs efforts de mise en œuvre et de consolidation des services SARCA. Les normes permettent aux commissions scolaires d'arrêter, de façon plus éclairée, des décisions sur les mesures à entreprendre pour améliorer leurs services. Elles sont des guides pour orienter l'action des SARCA.

Une première session de travail sur les normes, tenue en juillet 2009 par le comité d'amélioration continue des SARCA à la Commission scolaire Pierre-Neveu, a permis d'établir une séquence de quatre normes qui feront l'objet de la première phase de mise en application des normes SARCA.

Premières normes SARCA à la CSPN :

- 1- La déclaration de services
- 2- L'accompagnement
- 3- Le premier accueil
- 4- Le second niveau d'accueil

Les normes de qualité SARCA détaillées

La déclaration de services

Le but de la déclaration de service est de donner des informations au sujet de ce que les SARCA peuvent offrir aux personnes qui les utilisent et aux partenaires qui pourraient y référer des adultes. La déclaration de services est affichée, bien en vue, dans les locaux des centres FP et FGA, dans les locaux administratifs de la Commission scolaire Pierre-Neveu (CSPN) et sur les sites internet des SARCA (www.formation-sarca.qc.ca), de la CSPN et des centres.

Les éléments suivants seront inclus dans la déclaration de service :

- ✓ une introduction;
- ✓ une description des services offerts;
- ✓ une procédure à suivre pour contacter les SARCA;
- ✓ une description des coûts et des critères d'admissibilité;
- ✓ un énoncé du code d'éthique de la CSPN en matière de sauvegarde, de récupération et de partage d'information de nature personnelle et confidentielle;
- ✓ les horaires durant lesquels les services sont accessibles;
- ✓ les modalités selon lesquelles les appréciations positives et les plaintes sont traitées;
- ✓ la façon dont le personnel effectue les références à d'autres fournisseurs de services ou à des organismes partenaires.

Cette norme sera atteinte si nous avons notre déclaration de service et si nous avons mis en place un suivi périodique pour s'assurer que tous les éléments inclus dans la déclaration sont à jour.



L'accompagnement

L'adulte est appuyé et conseillé par l'ensemble des acteurs durant son cheminement vers la clarification et l'élaboration de son projet, lequel inclut la détermination d'un plan d'action, ainsi que durant la réalisation de ce plan. L'accompagnement s'assure de la continuité des services au sein de la commission scolaire et des transitions d'un service à l'autre ou d'un partenaire à l'autre.

Le personnel des centres, selon son niveau de responsabilités, entretient avec l'adulte une relation de confiance et valorise ses capacités de même que ses progrès. Il assure des références aux ressources, internes ou externes. Il conseille l'adulte dans le choix de son projet ainsi que dans la détermination des modalités de sa réalisation. Il assure le soutien prévu durant la réalisation du projet de l'adulte et, lorsque requis, il fournit à l'adulte une intervention de conseil pour réorienter son projet ou surmonter des difficultés. Il guide et accompagne l'adulte pendant sa formation notamment dans l'acquisition de stratégies d'apprentissages (de savoir faire), d'attitudes et de comportements (de savoir-agir), favorisant la réussite de son projet.

Nous pourrions évaluer l'atteinte de cette norme en analysant le taux de satisfaction des adultes relativement à l'accompagnement en utilisant un questionnaire de satisfaction s'adressant aux adultes. Un comité sera instauré afin de définir les modalités d'accompagnement des adultes en formation. Une consultation du personnel, par des échanges réguliers, sera effectuée concernant l'accompagnement et les améliorations à apporter aux interventions.

Le premier accueil

Chaque personne qui contacte nos services reçoit l'aide nécessaire pour obtenir des renseignements, clarifier ses besoins et être guidée s'il y a lieu vers les ressources ou services pertinents. Ce contact initial est habituellement l'occasion de fournir des explications sur les services disponibles ainsi que des renseignements reliés aux conditions pour accéder aux services.

Lors de ce premier contact, notre personnel s'engage à être rassurant et attentionné; à offrir un soutien nécessaire pour exprimer librement et entièrement la raison de la visite ou de la demande; à offrir des renseignements au sujet des services appropriés et de leur accessibilité; à offrir de l'information au sujet de la façon dont il peut faire le meilleur usage des services; à offrir des détails relatifs aux conditions (par exemple : documents à l'appui, formulaires) ou coûts; à offrir une référence, selon le cas, à un autre membre du personnel, à un autre service de la commission scolaire ou à un organisme partenaire.

Sur notre système téléphonique, nos engagements sont : le message d'accueil est bref, amical, simple et clair; les horaires de service sont donnés; les personnes qui appellent peuvent laisser un message; le temps de réponse au message enregistré est énoncé.

De plus, un système de supervision et de suivi est en place pour s'assurer que le personnel de l'accueil s'acquitte de ses tâches selon les attentes préétablies. L'information de nature personnelle ou confidentielle est conservée ou transmise de façon sécuritaire selon les politiques, lois et règlements en vigueur.

Notre évaluation de la qualité de ces services s'effectuera dans un premier temps par un questionnaire qui permettra de déterminer le taux de satisfaction des adultes concernant le premier accueil.

Des règles de fonctionnement, définies et mises à jour lors de rencontres entre les personnels des 1^{er} et de 2^e niveaux, existent sur la transmission d'information du premier accueil vers le second niveau d'accueil. De plus, nous établirons un plan de formation continue, qui inclura les connaissances, les attitudes et les habilités requises pour desservir tous les adultes, ainsi que des budgets pour fins de perfectionnement pour le personnel du premier accueil. Finalement, nous produirons un bottin (mis à jour régulièrement) de partenaires et de leurs services disponibles aux personnes du premier accueil.



Le second niveau d'accueil

Les services de conseil offerts à ce stade permettent à l'adulte d'explorer plus en profondeur ses besoins et motifs qui le conduisent à demander conseil en vue de clarifier, d'élaborer, d'évaluer la faisabilité ou de réaliser un projet.

Le personnel s'engage à accorder à l'adulte le temps et l'attention requis pour l'aider à : clarifier son intention et ses besoins; identifier ses intérêts personnels; mieux comprendre sa situation en évaluant ses acquis scolaires et expérientiels; prendre des décisions concernant notamment la formation, l'emploi, les possibilités de carrière, ou encore, l'aide à l'insertion sur le marché du travail; établir un plan d'action des différentes étapes à suivre.

L'entrevue du second niveau d'accueil inclut des références possibles vers des (la) : conseils d'orientation professionnelle; reconnaissance des acquis et à l'évaluation des apprentissages antérieurs ou des compétences; ressources personnelles (par exemple : santé, prêts et bourses, garderie, employabilité, centres de traitements de la dépendance, etc.) évaluation psychométriques, etc.

L'information de nature personnelle ou confidentielle est conservée de façon sécuritaire (voir 1^{er} niveau d'accueil). Le cas échéant, l'adulte est informé du rapport qui est complété lors de l'entrevue et des informations qui y sont colligées. La personne conseillère indique à l'adulte comment il lui est possible d'en avoir une copie.

Un système de supervision et de suivi est en place pour assurer que le personnel professionnel d'accueil de second niveau s'acquitte de ses tâches selon les normes préétablies et les délais d'attente prévus.

Un questionnaire sera conçu afin d'évaluer le taux de satisfaction des adultes pour le second niveau d'accueil. Un procédures définissant les modalités de transition après le second niveau vers une autre ressource ou service ainsi que les balises communes pour effectuer le niveau d'accueil et sur ce qui peut être remis à l'adulte après cette intervention.





Les membres du comité d'amélioration continue des SARCA à la CSPN

Normand Bélanger

Directeur général de la CSPN et directeur du Service de l'éducation des adultes et de la formation professionnelle.

Marc Rebeyrol

Directeur des centres d'éducation des adultes Christ-Roi et L'impact

Jacques Marchildon

Directeur adjoint des centres d'éducation des adultes Christ-Roi et L'impact

Michel Deschamps

Directeur du Centre de formation professionnelle de Mont-Laurier

Sylvain Tremblay

Directeur adjoint du Centre de formation professionnelle de Mont-Laurier

Robert Seuron

Directeur adjoint du Centre de formation professionnelle de Mont-Laurier

Jocelyn Bertrand

Directeur adjoint par intérim du Centre de formation professionnelle de Mont-Laurier

Faby Brière

Coordonnateur du Service de l'éducation des adultes et de la formation professionnelle à la CSPN

Danielle Joncas

Conseillère d'orientation au centre Christ-Roi

Janick Deschâtelets

Conseillère en information scolaire et professionnelle au Centre Christ-Roi

Marie Chouinard

Conseillère en information scolaire et professionnelle au Centre L'Impact

Stéphanie Deschamps

Conseillère d'orientation au Centre de formation professionnelle de Mont-Laurier

Éric Thompson

Conseiller en communication au Centre de formation professionnelle de Mont-Laurier

Alain Tremblay

Conseiller en communication SARCA et 16-24



Le comité en présence de M. Paul Bélanger, Professeur des Sciences de l'Éducation