

**Rencontre
nationale
SARCA-SEC**

2023

Votre
gouvernement



Québec 

OPTIMISER LES SARCA PAR LA CONCERTATION ET LE PARTENARIAT



Rencontre nationale SARCA-SÉC

Jeudi 2 février 2023

Présenté par:

Centre de services
scolaire de la
Région-de-Sherbrooke
Québec 

Centre
de services scolaire
De La Jonquière
Québec 

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

Centre
de services scolaire
de Montréal
Québec 

Animateurs



Nancy Arseneault, c.o. et responsable SARCA (MEQ)

Sonia Côté, c.o. au CSSDLJ

Marie-Lyne Courchesne, c.o. au CSSRS

Marc Brisson, c.o. et
responsable du service d'accompagnement national pour les SARCA (CSSMI)

Déroulement



- Objectif de la présentation
- Mise en contexte
- Communautés de développement



Pause

- Tables régionales de concertation sur l'orientation professionnelle
- Accompagnement national pour les SARCA
- Discussion et échanges

Objectif de la présentation



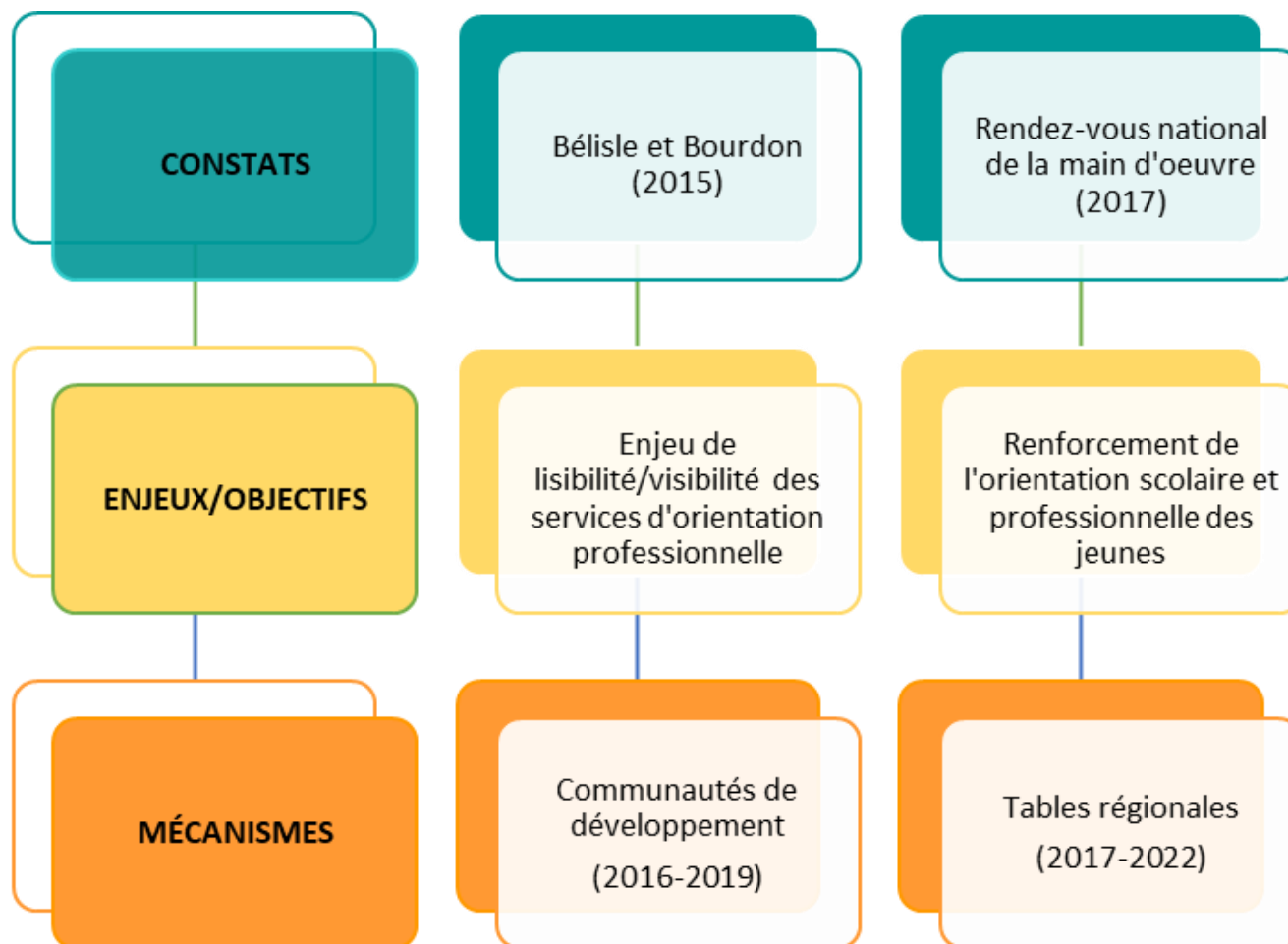
Présentation de deux chantiers importants :

**Les communautés de développement SARCA
et**

**Les tables régionales de concertation sur
l'orientation professionnelle**

Démonstration que les acteurs des SARCA peuvent stimuler la concertation et le partenariat afin de contribuer efficacement au déploiement des parcours des adultes, ainsi qu'à leur réussite et leur persévérance scolaire.

Mise en contexte



Communautés de développement: Contexte



Bélisle et Bourdon (2015)

Constats

- 60% des adultes sans diplôme ont envisagé faire un retour aux études;
- 50% aimeraient obtenir des services d'orientation;
- 85% ne savent pas quels organismes peuvent les aider à répondre à leurs besoins.

Enjeu

- Améliorer la lisibilité et la visibilité des services d'orientation professionnelle.

Communautés de développement: Mandat



2016 :

Mise en œuvre
du projet-pilote

3 CSS pilotes membres d'un groupe-conseil de 7 CSS

Mandat
des CSS pilotes

Mettre en place une communauté de développement (inspirée des communautés d'apprentissages CAP) **représentative du milieu**, sur la base du **volontariat** qui déterminera ensuite ses objectifs, dans la perspective d'améliorer la visibilité et la lisibilité des services.

2 axes de
réflexions
proposés

- Améliorer la connaissance des services d'orientation professionnelle par les adultes sans premier diplôme (adultes non-inscrits);
- Augmenter le nombre d'adultes sans premier diplôme qui bénéficient des services d'orientation professionnelle (adultes inscrits).

Déroulement des projets : 2017 à 2019

Communautés de développement : Objectif



Pourquoi la concertation interne ?

Communauté
=
Moyen de
concertation
interne

- Faire connaître les services SARCA à l'interne (membres du personnel);
- Partager les objectifs de proactivité, de partenariat et de lisibilité ;
- Arrimer l'ensemble des services;
- Optimiser la référence interne.

Communautés de développement: Contexte



- 2016, appel d'offre du ministère;
- But général: Dégager des solutions aux problématiques de visibilité et de lisibilité des SARCA par la mise en place d'une communauté de développement;
- Sept CSS constituent le groupe-conseil dont trois seraient CSS pilotes.

CSS groupe-conseil	CSS projet pilote
CSS de la Côte-du-Sud	CSS de la Côte-du-Sud
CSS de Saint-Hyacinthe	CSS de Saint-Hyacinthe
CSS du Fer	CSS De La Jonquière
CSS des Premières-Seigneuries	
CSS des Portages de l'Outaouais	
CSS De La Jonquière	
CSS Harricana	

Communautés de développement



Définitions

Visibilité: Faire en sorte que les services SARCA soient davantage connus et reconnus dans la population et auprès des partenaires.

Lisibilité: Rendre les services SARCA clairs et compris de tous (élèves et personnel).

Communautés de développement: Objectifs

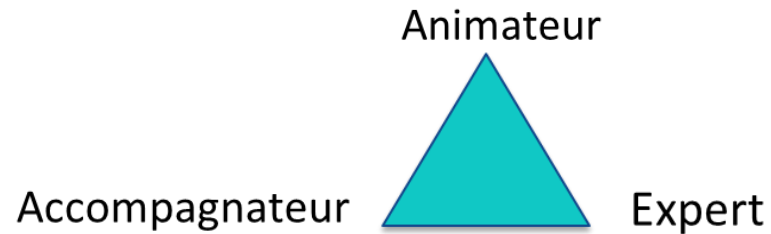


1. Permettre d'utiliser l'intelligence collective du milieu pour développer des projets afin d'améliorer un service, une problématique;
2. Se poser les bonnes questions : (Quelle preuve avons-nous de notre impact sur...? Que faisons-nous pour améliorer la situation...?)
3. Accepter les controverses.

Communautés de développement: Fonctionnement



- Triangle de l'animation*



- Aplanir les hiérarchies;
- Décisions par consensus;
- Le cycle d'observation pour l'action*

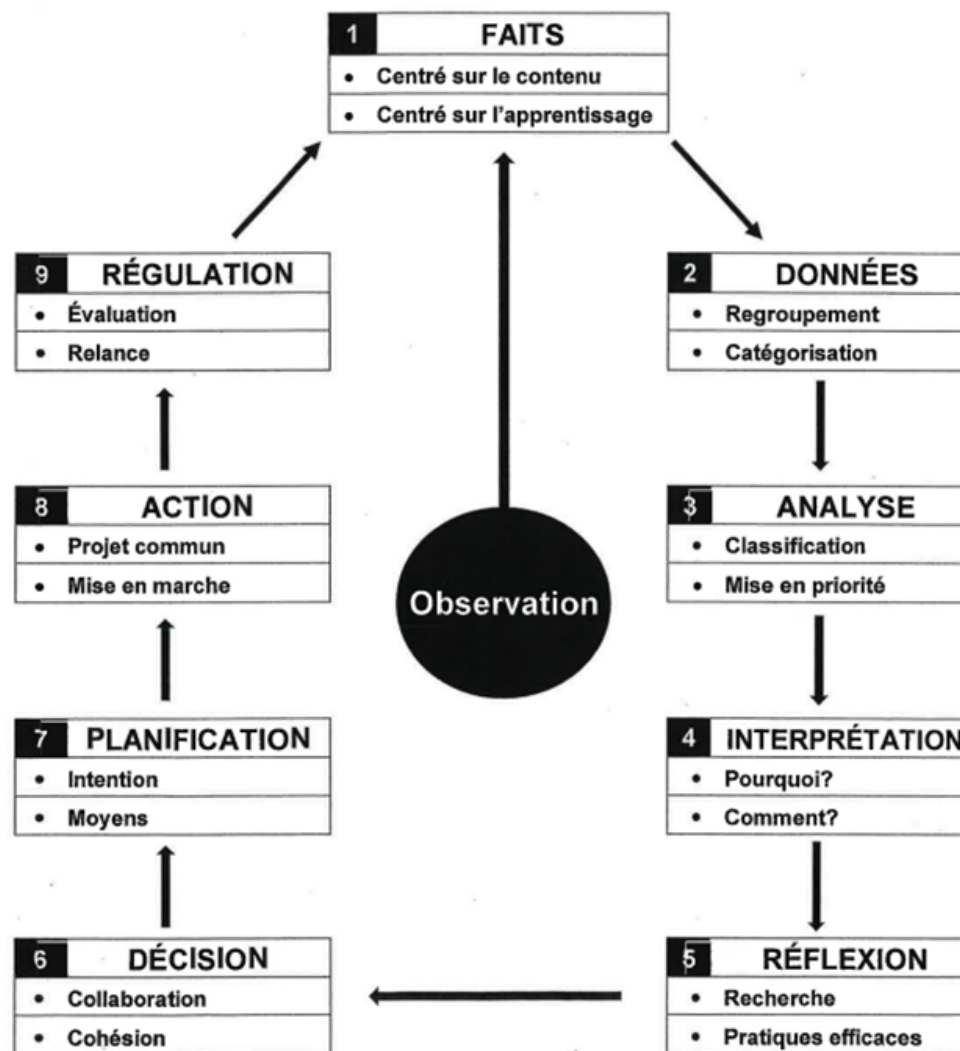
**(Maurice Groulx, consultant en gestion)*

Communautés de développement

Suite
Fonctionnement
Cycle de
l'observation
(Maurice Groulx)

CYCLES D'OBSERVATION POUR L'ACTION

Geste professionnel et scientifique exempts de jugement de valeur,
d'opinion et de subjectivité.



Communautés de développement: Fonctionnement



Trois pôles essentiels:

- Des discussions centrées sur les besoins;
- Une culture de collecte et d'analyse de données;
- Des stratégies à haut rendement par rapport à l'efficacité et la faisabilité des moyens retenus.

Communautés de développement: Mise en place



Mise en place au CSS De La Jonquière

- Former l'animatrice et l'accompagnatrice;
- Informer l'équipe centre;
- Envoyer une invitation à tous les membres du personnel;
- Rencontrer le personnel de soutien;
- Former les membres de la communauté.

Communautés de développement : Mise en place



Conditions gagnantes

- Présenter le projet pilote lors de différentes rencontres (équipe-école);
- Inviter le personnel avant que les tâches ne soient attribuées (enseignants);
- Assurer la représentativité des différents services ou clientèles;
- Clarifier le temps d'implication nécessaire: le nombre de rencontres, la durée, les lectures, les travaux...;
- Partager l'intérêt du travail réflexif en équipe multidisciplinaire;
- Volontariat;
- Définir un petit nombre de participants (max. 10 personnes).

Communautés de développement : Mise en place



Les défis

- Accepter le changement de paradigme versus les anciens comités;
- Installer un climat d'ouverture pour que chaque membre se sente à l'aise de communiquer;
- Arrimer les horaires de tous et chacun;
- Assurer la création d'une vision commune;
- Produire des documents ou des outils en groupe;
- Tolérer le flou des premières rencontres;
- Prendre le temps d'analyser avant de proposer des solutions.

Communautés de développement

Exemple
de plan
d'action



Plan d'action / Groupe de travail en orientation professionnelle

2017-2019

Axe 1 : Connaissance des services d'orientation professionnelle par les adultes sans premier diplôme (visibilité)

OBJECTIF	MOYEN	ÉCHÉANCIER	RESPONSABILITÉ	COLLABORATION	COÛT	INDICATEUR LIÉ AU MOYEN	CIBLE	SOURCE DES DONNÉES	RÉSULTATS OBTENUS (OUI/NON) (raisons des écarts, voir annexe 1)
A. Améliorer la visibilité des services d'orientation et d'accompagnement auprès des adultes n'ayant pas de premier diplôme et susceptibles de fréquenter le CFGA.	1. Présentation de l'outil d'accompagnement aux agentes de Services Québec du bureau de Jonquière.	Septembre 2018	Sonia Côté Marie-Ève Guay	Catherine Jammes	0\$	Nombre d'agentes actives au bureau de Services Québec de Jonquière.	80%	Nombre d'agentes présentes lors de la diffusion de l'outil d'accompagnement.	88% des agentes étaient présentes lors de la diffusion.
	2. Création d'une affiche présentant nos services d'accompagnement.	Novembre 2018	Sonia Côté Marie-Ève Guay	Lorie Boudreault (infographe privée) Véronique Levasseur Imprimeur	1222\$	Création d'une affiche approuvée par la communauté de développement.	100%	Liste des membres de la communauté.	100% des membres de la communauté approuvent l'affiche.
	3. Présentation et distribution de l'outil d'accompagnement, de l'affiche et de la vidéo corporative à la Table des partenaires SARCA.	Décembre 2018	Sonia Côté Marie-Ève Guay	Sonia Côté Marie-Ève Guay	0\$	Nombre de membres de la Table des partenaires SARCA.	80%	Nombre de membres de la Table des partenaires SARCA présents.	85% des membres de la Table étaient présents à la présentation.
	4. Développement d'un logo pour le CFGA (deux modèles).	Automne 2018	Sonia Côté Marie-Ève Guay	Véronique Levasseur	0\$	Création de deux logos pour le CFGA.	100%	Les deux logos sont créés.	100%, deux logos ont été présentés à la communauté de développement.

Communautés de développement : Résultats



Amélioration de la lisibilité et de la visibilité

➡ Quelques-uns des outils développés:

- Image de marque (logo, slogan);
- Vidéo corporatif;
- Outil d'accompagnement;
- Outil de présentation des services SARCA et d'enseignement.

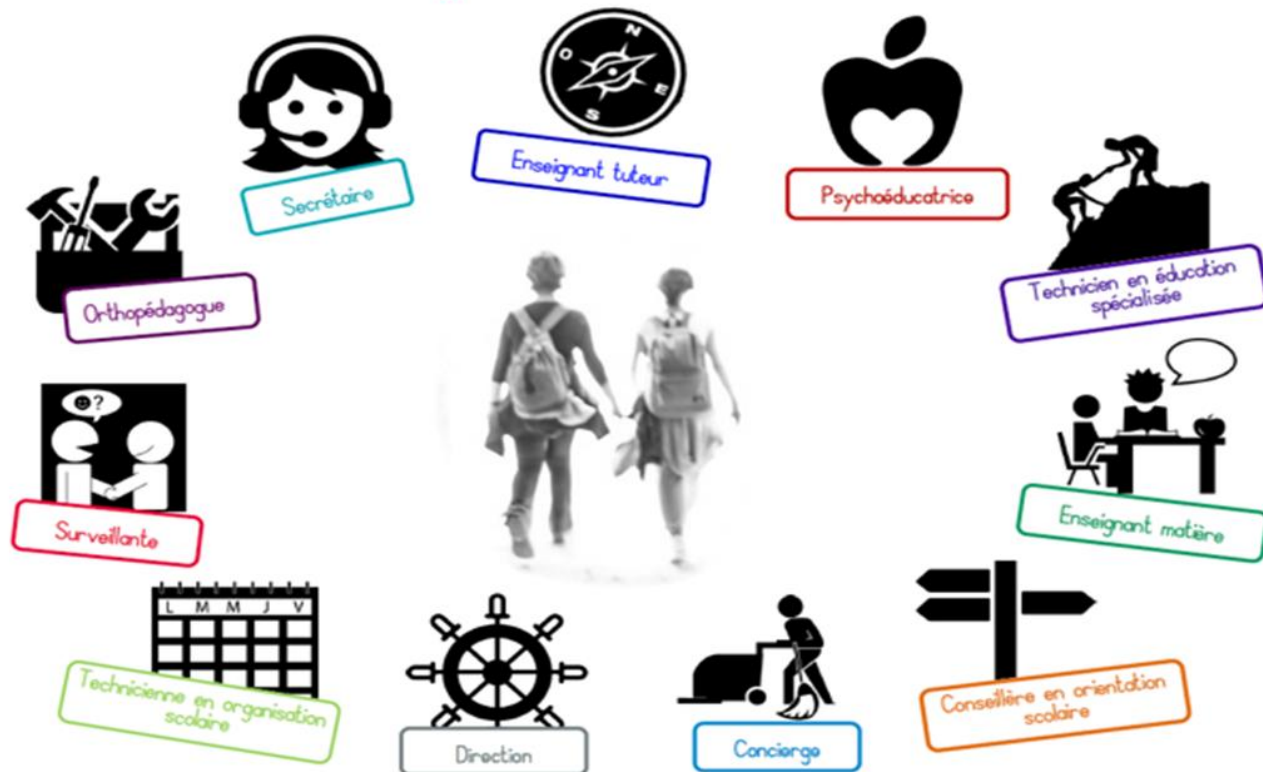
Communautés de développement: Outils



Communautés de développement : Outils



Au Centre de Formation Générale des Adultes,
on *t'accompagne* vers ta réussite!



Accompagnement

Communautés de développement : Outils



Suite...
Accompagnement

Conseillère en orientation

- T'aide à définir ton projet de vie
- T'aide à explorer différents métiers
- Prépare ton profil de formation
- Te réfère aux ressources appropriées

Secrétaire

- Te dirige vers le service approprié
- T'aide avec les documents
- T'informe sur les services et les activités

Direction

- T'accueille
- Gère tes situations particulières, telles que des autorisations et des conflits
- T'assure un milieu sain et sécuritaire

Technicienne en organisation scolaire

- Organise et te remet ton horaire
- Transmet tes résultats au Ministère
- Te réfère aux ressources appropriées

Enseignant matière

- T'accompagne dans la réussite de tes matières
- Te guide dans ton apprentissage de manière individualisée
- Établit un échéancier
- Te réfère aux ressources appropriées

Enseignant tuteur

- T'accompagne tout au long de ton parcours
- S'assure que tu gardes le cap sur ton objectif
- Vérifie tes besoins particuliers
- Réorganise ton horaire
- Te réfère aux ressources appropriées

Psychoéducatrice

- T'écoute et te conseille dans tes difficultés personnelles
- T'encourage à trouver des pistes de solution
- T'amène à réfléchir à tes pensées, à tes perceptions et à tes actions
- T'accompagne vers des services internes et externes

Orthopédagogue

- Évalue tes besoins (concentration, lecture, écriture, mathématiques, etc.)
- Te donne des outils pour faciliter ta réussite scolaire
- Met en place des mesures d'aide au besoin

Surveillante

- Te guide dans le centre
- Te rappelle le fonctionnement du centre
- T'accompagne si tu te blesses ou si tu ne te sens pas bien
- Te réfère aux ressources appropriées

Technicien en éducation spécialisée

- T'accompagne dans l'utilisation de tes mesures d'aide
- T'accompagne dans tes activités quotidiennes au centre (programme Intégration sociale)

Concierge

- Te guide dans le centre
- Te réfère aux ressources appropriées

Communautés de développement : Outils



Au **C**entre de **F**ormation **G**énérale des **A**dultes,
on *t'accompagne* vers ta réussite!



Affiche
et
slogan

Communautés de développement : Outils



Présentation des services



CENTRE DE FORMATION GÉNÉRALE DES ADULTES DE LA JONQUIÈRE



AEC : Attestation d'études collégiales
DEC : Diplôme d'études collégiales
DEP : Diplôme d'études professionnelles
DES : Diplôme d'études secondaires
TENS : Test d'équivalence de niveau de scolarité

418-547-4702, poste 0
WWW.CSJONQUIERE.QC.CA/CFGJ

J'AI BESOIN D'ÊTRE
ACCOMPAGNÉ :

- pour des difficultés scolaires
- pour des difficultés personnelles

Communautés de développement : Outils

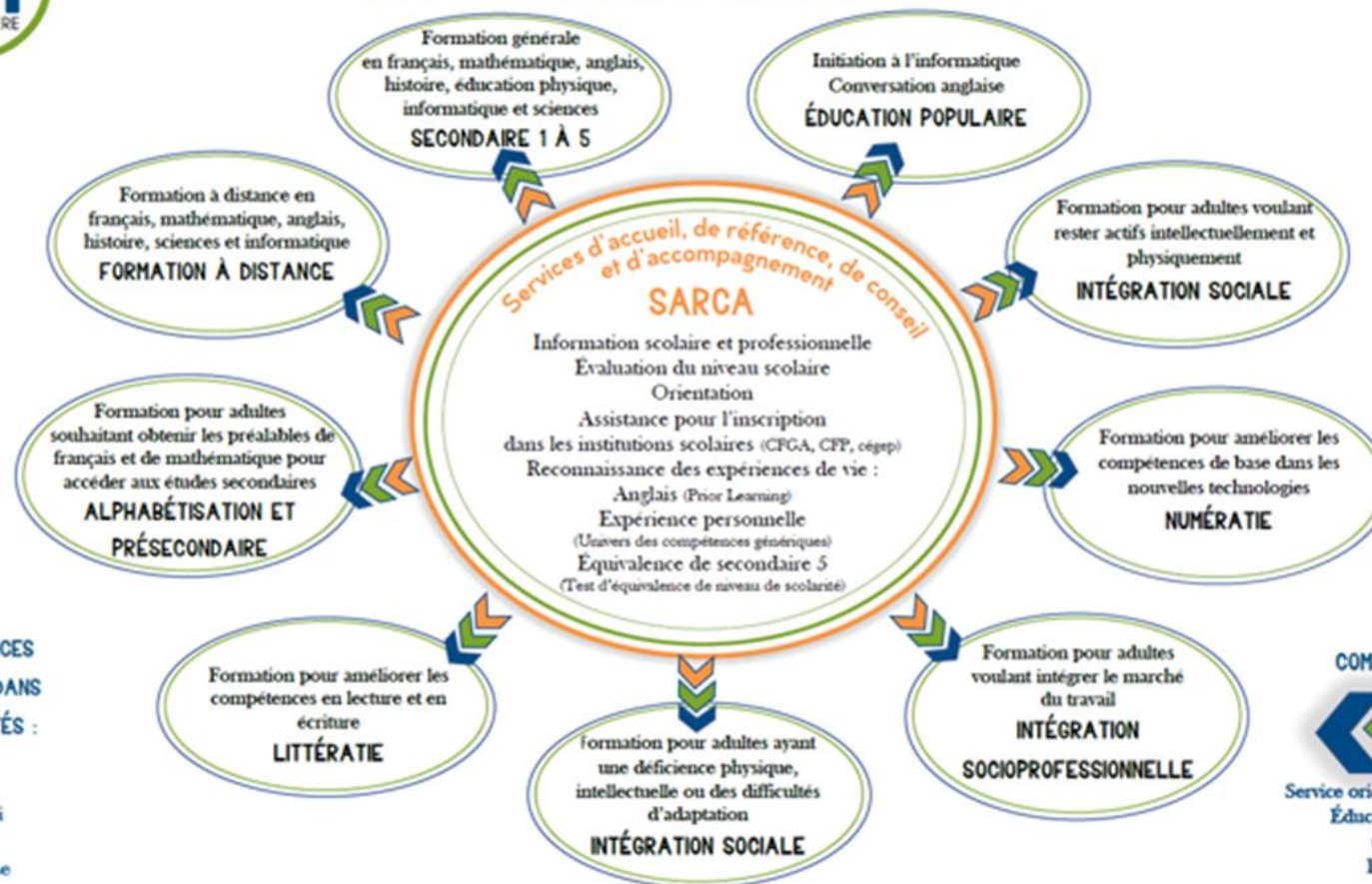


Suite...
Présentation
des services



CENTRE DE FORMATION GÉNÉRALE DES ADULTES DE LA JONQUIÈRE

NOS SERVICES D'ENSEIGNEMENT



CERTAINS SERVICES
SONT OFFERTS DANS
CES MUNICIPALITÉS :

- Bégin
- Jonquière
- Lac Kénogami
- Shipshaw
- Saint-Ambroise



Service orientation scolaire
Éducation spécialisée
Orthopédagogie
Psychoéducation

Communautés de développement : Conclusion



Conditions facilitantes pour l'atteinte des objectifs

- Former l'animateur et l'accompagnateur;
- Développer une vision commune;
- Élaborer un plan d'action clair et précis;
- Créer des sous-groupes de travail;
- Informer l'équipe-école tout au long des travaux;
- Assurer la présence de tous les corps d'emploi;
- Valider l'efficacité des outils développés auprès de la clientèle cible;
- Choisir judicieusement le style d'animation (bienveillance et respect);
- Cultiver l'intérêt de travailler en collaboration;
- Prioriser les problématiques et les actions.

Communautés de développement : Conclusion



Avantages de travailler en communauté de développement

Assurer :

- L'efficacité d'une équipe multidisciplinaire;
- L'utilisation des compétences de chacun;
- L'efficacité des moyens mis en place;
- L'adhésion de l'équipe-école;
- L'exploitation des intérêts et des talents de chacun;
- La solidification des équipes de travail;
- L'engagement dans le projet;
- La motivation au travail;
- Le développement du sentiment d'appartenance;
- La création d'une bonne ambiance générale (mobilisation-motivation).

Communautés de développement : Conclusion



Pour plus d'information:

Les communautés de développement pour réduire les obstacles liés à la visibilité et à la lisibilité des services d'orientation professionnelle: partage des résultats d'un projet pilote.

<https://www.carrefourfga.ca/SARCA-DEAFP/rendez-vous-sarca/>

Questions?



Tables régionales de concertation: Mise en contexte



Rendez-vous national sur la main-d'œuvre (2017)

Engagement du gouvernement du Québec

- Améliorer le fonctionnement du marché du travail.

Une des mesures annoncées

- Renforcer l'orientation scolaire et professionnelle des jeunes.

Mandat

- Le gouvernement mandate les organismes scolaires (via les SARCA) pour mettre en œuvre des tables régionales de concertation sur l'orientation professionnelle dans les 17 régions administratives du Québec.

Tables régionales de concertation: Mandat



Favoriser la promotion des services d'orientation professionnelle auprès de la population adulte en emploi ou non :

- **Rassembler** les principaux acteurs offrant des services d'orientation professionnelle dans une région administrative;
- **Analyser** l'organisation de ces services au niveau de la fluidité des processus et des façons de faire, des rôles et responsabilités, etc.

Tables régionales de concertation: Objectifs



Objectifs spécifiques (inspirés des solutions présentées par Bélisle et Bourdon, 2015)

- Favoriser la concertation et la collaboration pour l'organisation de services efficients;
- Réduire les obstacles qui entravent la visibilité et l'accès à toute la gamme des services d'orientation professionnelle;
- Faire connaître à la population québécoise les services d'orientation professionnelle disponibles, ainsi que le rôle que ceux-ci peuvent jouer dans leur cheminement personnel;
- Faire connaître les lieux et les modalités d'accès à ces services.

Tables régionales de concertation: Constitution



Représentation suggérée (10 à 15 personnes)

- SARCA des centres de services scolaires du territoire;
- Service Québec;
- Cégeps;
- Carrefours jeunesse-emploi (CJE);
- Services externes de main-d'œuvre (SEMO);
- Autres organismes selon le territoire (ex: entreprises d'entraînement, organismes dédiés à des clientèles spécifiques, etc.).

Tables régionales de concertation: Intervention



3 axes
d'intervention

Axe 1 - Développement de la concertation (partenariat amélioré, champs d'expertise mieux circonscrits, rôles clairs, fluidité des services, etc.).

Axe 2 - Amélioration des connaissances de la population (particulièrement celle sans premier diplôme) sur les services d'orientation professionnelle : connaissance des partenaires impliqués, des rôles de chacun, des lieux où les rencontrer, etc.

Axe 3 - Réduction des obstacles à l'accès aux services d'orientation professionnelle.

Déroulement des projets : 2017 à 2022, dans 16 régions administratives

Tables régionales de concertation: TRCOP Estrie



- Carrefour jeunesse-emploi de Sherbrooke;
- SARCA du CSSRS (porteur);
- SARCA du CSSDS;
- SARCA du CSSHC;
- SARCA de la CSET (anglophone);
- Services Québec;
- Orientation Travail.

Liste des
partenaires

Tables régionales de concertation: TRCOP Estrie



Réalisations Axe 1: Développement de la **concertation**

- Portrait régional des personnes sans diplôme;
- Recherche de Bélisle et Bourdon (2015);
- 3 Axes prévus par le MEQ;
- Accessibilité des services vs travaux de l'Engagement jeunesse;
- Définition commune de l'orientation: déf. Bélisle et Bourdon (2015);
- Répertoire des ressources en orientation et employabilité.

Tables régionales de concertation: TRCOP Estrie



Réalisations Axe 2: **Amélioration des connaissances** de la population sur les services d'orientation professionnelle

Site Web Ta voie Tes choix + signets promo
www.tavoieteschoix.com

- Estrie;
- Montérégie;
- Saguenay-Lac-St-Jean;
- Laurentides;
- Centre-du-Québec.

Campagne Ta voie Tes choix
[Ta voie, tes choix | Facebook](#)

- Estrie;
- Montérégie.

Tables régionales de concertation: TRCOP Estrie



Réalisations Axe 3: **Réduction des obstacles** à l'accès aux services d'orientation professionnelle

Questionnaire sur l'accessibilité aux services d'orientation 2019

Office québécois de la langue française, 2004

- **Définition:** Ensemble des facteurs qui permettent à un usager d'accéder à un service public.

Note : En ce sens, l'accessibilité porte sur différents aspects. Tout d'abord sur la connaissance des modes de prestation de services, puis sur d'autres aspects comme la facilité d'accès géographique et physique, l'horaire adapté aux besoins des usagers ou la disponibilité du personnel.

Tables régionales de concertation: TRCOP Estrie



Suite... Réalisations Axe 3: **Réduction des obstacles** à l'accès aux services d'orientation professionnelle

*Accessibilité:
Bons coups !*

Accueil

- Utilisation d'un traducteur vocal sur Ipad ou cellulaire pour accueillir les personnes allophones;
- Utilisation du service Bookings auprès de la clientèle.

Heures d'ouverture

- Offre de rendez-vous SARCA en soirée.

Localisation

- Offre d'un « SARCA mobile » sur le territoire rural;
- Offre de rendez-vous téléphoniques et par TEAMS;
- Possibilité de faire à 100% la démarche d'inscription en ligne.

Tables régionales de concertation: TRCOP Estrie



Suite... Réalisations Axe 3: **Réduction des obstacles** à l'accès aux services d'orientation professionnelle

Transport

- Offre d'une passe d'autobus à faible coût pour les adultes à faible revenu.

Connaissance des services

- Insertion d'un dépliant sur les services d'orientation dans les envois postaux et à la clientèle sur place (ex. : enveloppe TDG, TENS);
- Diffusion des services et de l'équipe SARCA sur le Facebook du Centre de services scolaire et du Centre d'éducation des adultes.

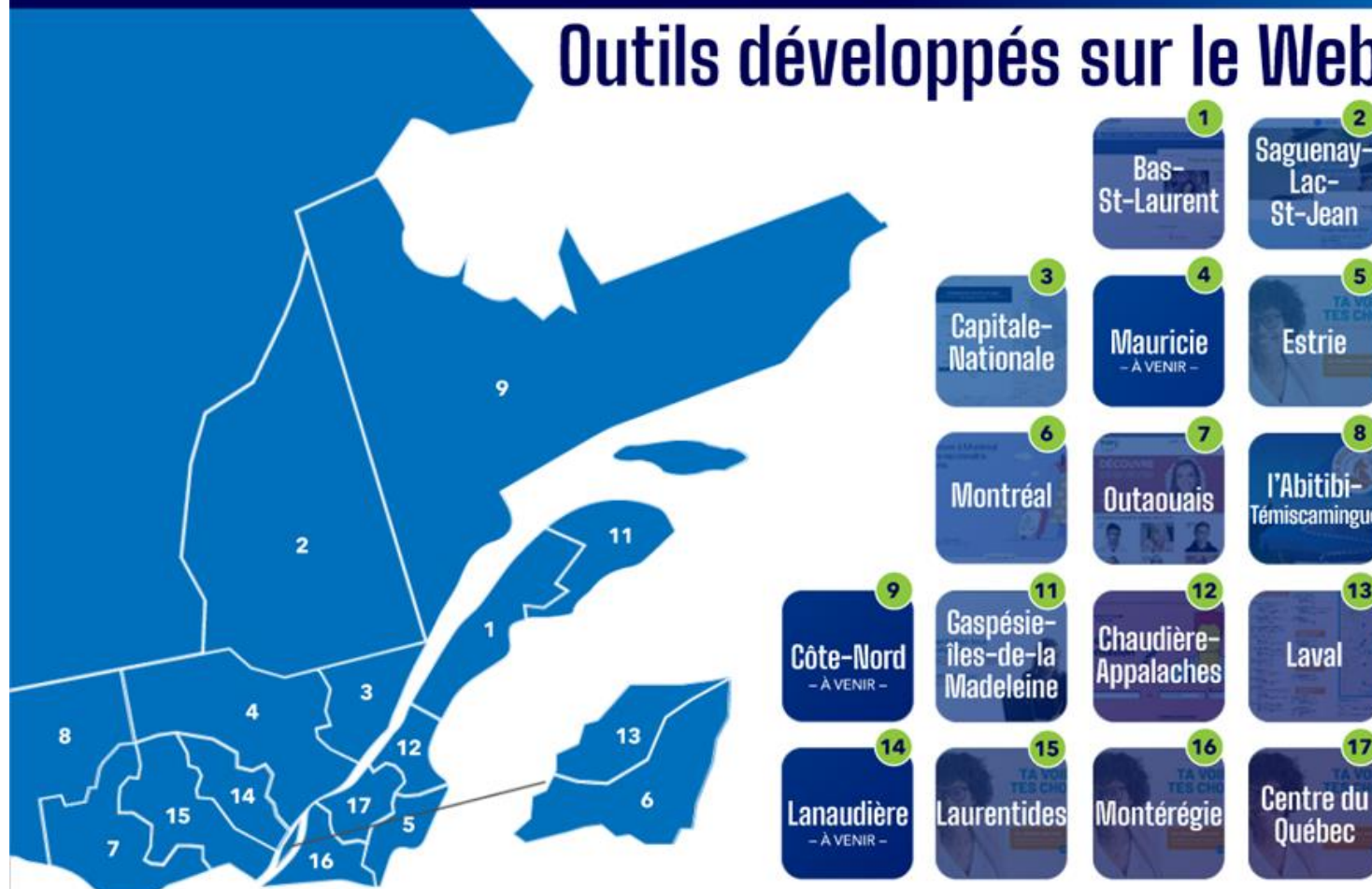
*Suite...
Accessibilité:
Bons coups !*

Tables régionales de concertation : Carte régionale



Tables régionales de concertation sur l'orientation professionnelle

Outils développés sur le Web



[Carte des outils
régionaux](#)



Tables régionales de concertation: Conclusion



Conditions facilitantes

- **Dégager un budget** ministériel;
- **Libérer** (généralement à temps partiel) **une personne-ressource** pour la coordination des travaux de la table dans plusieurs régions;
- **Assurer la stabilité** des membres de la table;
- **Créer des liens** avec les partenaires déjà présents avant l'existence des tables, volontariat et désir de partenariat;
- **Augmenter la connaissance** des différents types de clientèles ou **investir du temps** pour mieux connaître les clientèles visées;
- Partager l'**intérêt** de travailler en **collaboration**;
- **Utiliser l'inventaire** des organismes régionaux existant.

Tables régionales de concertation: Conclusion



Pratiques gagnantes

- Associer **plusieurs régions** afin d'augmenter la portée et l'efficacité des actions (ex. : site web) et en diminuer les coûts;
- Collaborer avec des **experts**, notamment en communication;
- Assurer une présence accrue dans l'**espace public**;
- Promouvoir la **diversité** des services et des lieux.

Accompagnement national pour les SARCA



PEVR

Projet éducatif

Défis, enjeux et
besoins

Partenariat interne et
externe

Réussite éducative



SARCA

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

UN NOUVEAU SERVICE POUR LA
FORMATION GÉNÉRALE ADULTE ET
LA FORMATION PROFESSIONNELLE

ACCOMPAGNEMENT NATIONAL POUR LES SARCA

- Produire un portrait des besoins et des préoccupations des acteurs du réseau
- Mettre en œuvre des actions concertées afin de soutenir les milieux dans l'actualisation et l'optimisation de leur service d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement
- Accompagner les milieux afin de les aider à soutenir l'adulte dans ses apprentissages tout au long de la vie

OFFRE DE SERVICE

- Soutenir le développement de pratiques permettant d'optimiser l'accueil et l'accompagnement des adultes
- Offrir des formations adaptées aux besoins des milieux
- Favoriser le réseautage entre les organismes scolaires tout comme le partage d'outils d'intervention

MARC BRISSON, C.O.
Responsable du service
d'accompagnement
national pour les SARCA

sarca@carrefourfga.ca
450-974-7000 poste 2524

www.carrefourfga.ca/SARCA-DEAFP

Discussion et échange



Comment la présentation des communautés de développement, des tables régionales et du service d'accompagnement national vous inspirent-elle ou vous permettraient d'enrichir vos pratiques?

Qu'aimeriez-vous réinvestir dans vos milieux ?

Références



Bélisle et
Bourdon
(2015)

PVER

Projet
éducatif



PÉRIODE DE QUESTIONS

Merci de votre attention!