

Rencontre
nationale
SARCA-SEC

2023

La planification des services en orientation : un moteur pour le développement des SARCA, de la FGA et de la FP

Par

Véronique Clermont, c.o.
Daniel Lajoie, c.o.
Charline Lavoie, c.o.
Amélie Robert, c.f.

1

Présentation des animateurs

- Formation professionnelle

- Véronique Clermont, c.o.
- Daniel Lajoie, c.o.



- Formation générale des adultes

- Charline Lavoie, c.o.
- Amélie Robert, c.f.



CENTRE DE FORMATION
GÉNÉRALE AUX ADULTES
DES GRANDES-SEIGNEURIES

Centre de services
scolaire des
Grandes-Seigneuries
Québec

2

Plan de la présentation

- Présentation du contexte de départ
- Historique de notre démarche réflexive
- Planification des services d'orientation (PSO)
- Retombées de la démarche réflexive sur l'organisation des services

3

À quoi ressemble le centre de services scolaire des Grandes-Seigneuries (CSSDGS)

- 39 écoles primaires
- 12 écoles secondaires
- 1 école spécialisée pour les élèves handicapés de 4 à 21 ans
- 1 centre de formation générale pour adultes
 - 7 édifices
- 2 centres de formation professionnelle
- 32 500 élèves jeunes et adultes
- 6920 membres du personnel de soutien, d'encadrement et enseignants
- 274 membres du personnel professionnelles et professionnels

4

La formation professionnelle au CSSDGS

- 2 centres
 - Centre de formation professionnelle à La Prairie
 - 9 DEP et 2 ASP
 - École de formation professionnelle de Châteauguay
 - 12 DEP à travers 2 édifices
 - 1 070 élèves temps plein (ETP) pour l'année scolaire 2021-2022
 - En moyenne, 2 200 demandes d'admission par année sur AdmissionFP

Centre de services
scolaire des
Grandes-Seigneuries
Québec 

5

La formation générales aux adultes au CSSDGS

- Un centre FGA
 - 4 édifices à La Prairie / 3 édifices à Châteauguay
 - Formation générale (de jour / de soir)
 - Formation à distance assistée (FADA)
 - Formation à l'intégration sociale (FIS)
 - Formation à l'intégration socioprofessionnelle (SDEM-SEMO)
 - Francisation
 - **2021** élèves actifs à l'intérieur des différents édifices pour l'année scolaire 2021-2022

Centre de services
scolaire des
Grandes-Seigneuries
Québec 

6

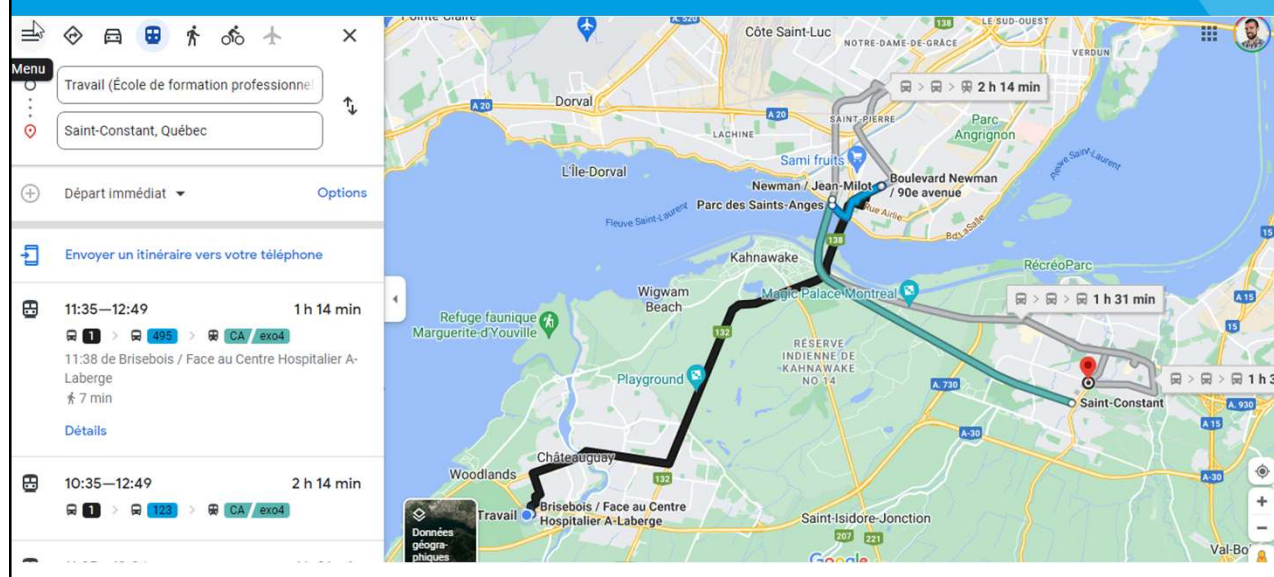
Constats généraux

- Territoire étendu
- Clientèles variées à travers 21 municipalités urbaines et rurales
- Hausse marquée de la clientèle immigrante et des classes de francisation
- Impacts de la pandémie
- Souci d'offrir un service à l'ensemble de la population
- Offre de transport en commun inefficace et déficiente

Centre de services
scolaire des
Grandes-Seigneuries
Québec

7

Exemple d'un trajet d'autobus



8

Historique de notre démarche réflexive

- Décentralisation du SARCA à la fin de l'année scolaire 2019-2020
 - Maintenir la qualité du service SARCA à la population
- Fusion de deux centres FGA avec des cultures organisationnelles différentes
- Différentes demandes des directions à la FP et à la FGA
 - Identifier et soutenir les élèves à besoin particuliers
 - Intégrer les services des conseillers avec les services complémentaires
- Souci d'harmoniser nos pratiques d'accueil et administratives

Centre de services
scolaire des
Grandes-Seigneuries
Québec

9

**Comment offrir un service
de qualité avec notre
nouvelle réalité?**

10

Questions réflexives pour vous

Centre de services
scolaire des
Grandes-Seigneuries
Québec

11

Dans votre quotidien, êtes-vous monopolisé par les tâches administratives ?

Centre de services
scolaire des
Grandes-Seigneuries
Québec

12

Aimeriez-vous avoir plus de
temps pour rencontrer les
élèves de votre centre ou la
clientèle SARCA?

Centre de services
scolaire des
Grandes-Seigneuries
Québec

13

Priorisez-vous votre
clientèle vulnérable?

Centre de services
scolaire des
Grandes-Seigneuries
Québec

14

Le point de départ de tout: **La planification des services en orientation (PSO)**

Centre de services
scolaire des
Grandes-Seigneuries
Québec

15

Les grandes étapes réalisées par notre équipe

- Structure de la démarche (échelonné sur deux ans)
 - Formation initiale individuelle en lien avec l'OCCOQ
 - Rencontre avec l'ensemble des acteurs et Johanne Lafrance, c.o.
 - Rencontres en sous-groupe : Équipe FGA et Équipe FP
 - Coaching individuel sur la PSO
 - Création de supports visuels avec les communications de la CSSDGS
 - Présentation aux directions
- Démarche exigeante **et** valorisante

Centre de services
scolaire des
Grandes-Seigneuries
Québec

16

Trois concepts essentiels pour la PSO

Les indispensables du service d'orientation
(PSO OCCOQ 2020)



Critères de
vulnérabilité



Modèle besoins inspiré RAI



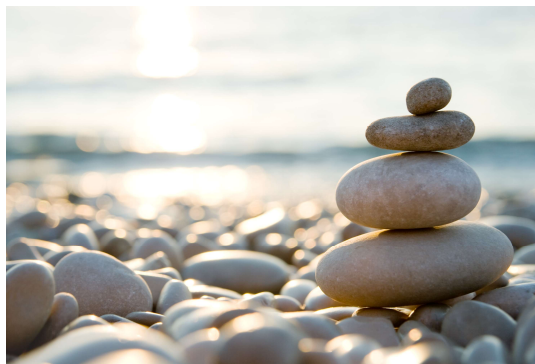
Équilibre

Centre de services
scolaire des
Grandes-Seigneuries
Québec

17

Équilibre

- La PSO est complétée en tenant compte des éléments suivants:
 - Ressources du milieu
 - Expertise disponible
 - Besoins des adultes



Centre de services
scolaire des
Grandes-Seigneuries
Québec

18

Questions d'analyse pour identifier nos clientèles vulnérables

- Quels sont les facteurs de risque en orientation?
- Est-ce qu'il y a une incidence sur leur parcours scolaire?
- Est-ce qu'il y a une incidence sur le marché du travail?
- Comment les choisir?
 - À partir de ce que nous faisons déjà
 - À partir d'une pratique que nous souhaitons ajuster ou c'est un dossier / enjeux qui nous préoccupent
 - À partir des statistiques des centres

Centre de services
scolaire des
Grandes-Seigneuries
Québec 

19

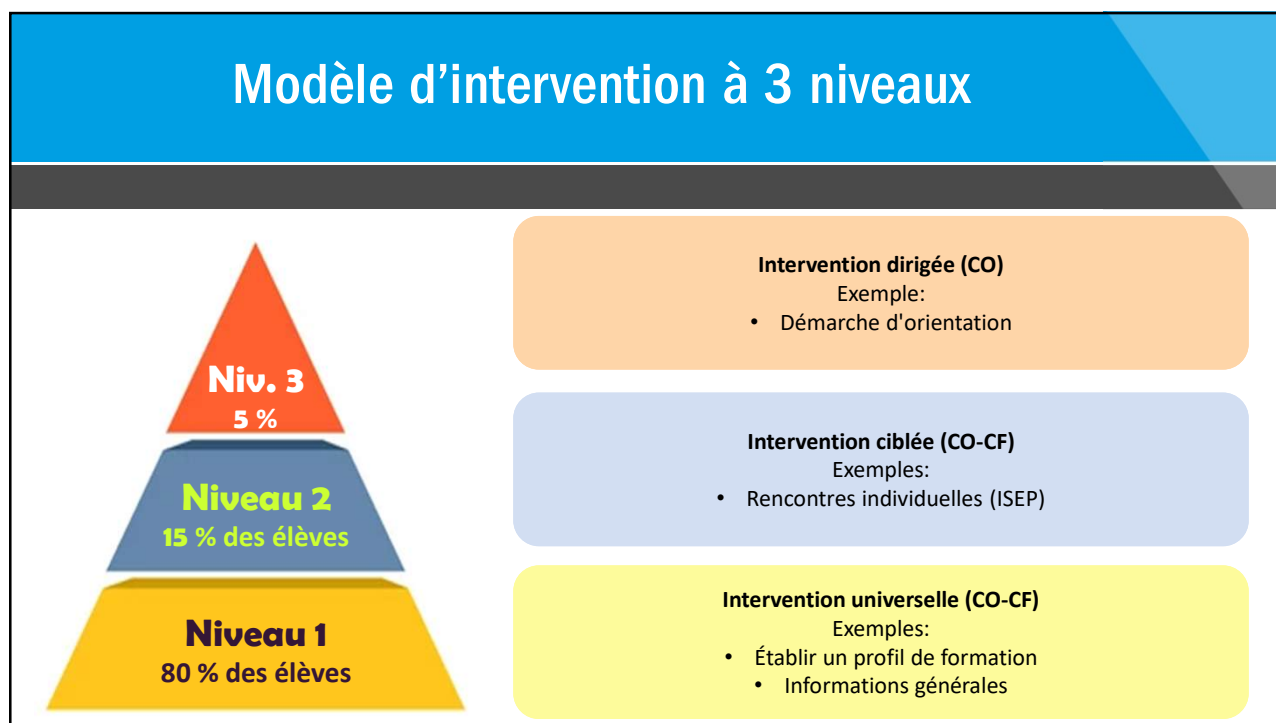
Clientèles vulnérables ciblées par secteur

- Formation professionnelle
 - Élèves à besoins particuliers (EBP)
 - Élèves issus de l'immigration et de la francisation
 - Élèves référés par l'équipe-centre
- Formation générale des adultes
 - Élèves de la formation de base commune (FBC)
 - Élèves de la formation à distance assistée (FADA)
 - Élèves de la francisation

Centre de services
scolaire des
Grandes-Seigneuries
Québec 

20

Modèle d'intervention à 3 niveaux



21

Défis associés au niveau 1 – intervention universelle

- Investissement important de la part des conseillers pour répondre à des questions de base
 - «Je ne sais pas comment déposer ma demande d'admission...»
 - «Quels sont les documents à fournir...»
 - «Je ne trouve pas mon code permanent ou je n'ai pas de code permanent»
 - «Tant qu'à discuter avec le conseiller, pourquoi ne pas lui demander autre chose (comment payer la facture, où se procurer les cahiers, etc...)»
 - «À quel moment démarre le DEP...»
- Optimiser le temps pour les rencontres individuelles

22

Conditions favorables à la réalisation de la mise en œuvre du niveau 1

- Collaborateurs essentiels - personnel de soutien en accueil et admission
- Partager les tâches administratives en accueil premier niveau SARCA au personnel de soutien



Centre de services
scolaire des
Grandes-Seigneuries
Québec

23

Retombées associées au niveau 1 – intervention universelle

- En FGA :
 - Formation de l'accueil de 1^{er} niveau pour le personnel de soutien
 - Meilleur filtre des appels téléphoniques et courriels
 - Rencontre individuelle pour la clientèle vulnérable uniquement
 - Accueil de groupe généralisé pour l'entrée en formation
- En FP
 - Modification de l'affichage sur l'inforouteFPT
 - Création d'une adresse courriel à l'admission par centre
 - Création d'un poste téléphonique d'accueil à l'admission
 - Ajout de rencontres d'informations générales

Centre de services
scolaire des
Grandes-Seigneuries
Québec

24

Défis associés au niveau 2 – intervention ciblée

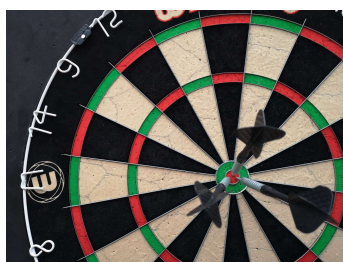
- Difficulté à répondre aux demandes d'interventions et de rencontres individuelles
- Complexité à prioriser les différents dossiers
- Difficulté à développer les interventions de groupe

Centre de services
scolaire des
Grandes-Seigneuries
Québec

25

Conditions favorables à la réalisation de la mise en œuvre du niveau 2

- Identifier les clientèles vulnérables prioritaires
- Intervention de groupe en orientation
- Collaborateurs essentiels – Les services complémentaires



Centre de services
scolaire des
Grandes-Seigneuries
Québec

26

Retombées associées au niveau 2 – intervention ciblée

- En FGA :
 - Mise en place du sigle engagement vers sa réussite (EVR5002-1)
 - Mise en place d'un comité FADA
 - Implication des conseillers dans les rencontres d'encadrement (rôle-conseil)
- En FP
 - Accueil personnalisé au besoin pour nos clientèles vulnérables identifiées
 - Agir-tôt en collaboration avec les services complémentaires
 - C.O. / C.F. davantage disponible à agir en rôle-conseil

Centre de services
scolaire des
Grandes-Seigneuries
Québec 

27

Défis associés au niveau 3 – intervention dirigée

- Avoir le temps nécessaire pour des démarches d'orientation individuelles
- Peu de disponibilité pour l'accompagnement à la transition
- Faire connaître l'expertise des c.o.

Centre de services
scolaire des
Grandes-Seigneuries
Québec 

28

Conditions favorables à la réalisation de la mise en œuvre du niveau 3

- Connaissance des interventions possibles des c.o.
- Collaborateurs essentiels – gestionnaires, intervenants et enseignants

29

Retombées associées au niveau 3 – intervention ciblée

- En FGA et en FP :
 - Utilisation davantage des différentes compétences des c.o.
 - Implication soutenue des c.o. dans l'accompagnement et les transitions des élèves

30

PSO : Moteur de changement

- Après la conception de la PSO, l'énergie novatrice s'est poursuivie vers plusieurs autres projets.
- La valorisation du rôle-conseil et l'augmentation du temps disponible à permis de s'investir davantage.
- Plus d'oxygène, plus d'idées créatives.

33

Qu'en est-il des SARCA?

- Avant : centralisé sur 2 pôles SARCA
 - Un à La Prairie avec secrétaire
 - Un à Châteauguay sans secrétaire
- Maintenant : décentralisé dans 4 édifices
 - 2 rendez-vous SARCA hebdomadaire par conseiller
 - Utilisation de la plateforme Bookings
 - Procédurier SARCA
 - Capsules (TENS, TDG, CCQ, Francisation)
- Nouvelle identité : Guichet-conseil – Information et orientation

34

Plateforme Bookings

- Plateforme Bookings
 - Plages de rendez-vous accessibles pour la clientèle externe
 - Choix d'un horaire qui convient à l'adulte
 - Rappel automatisé de Bookings pour la date de son rendez-vous et des documents à fournir
 - Dossier physique préalablement préparé par la secrétaire
 - Ouverture du dossier fait dans Jade Tosca par la secrétaire

35

Procédurier SARCA

- Cadrer les étapes administratives de la prise de rendez-vous à l'accueil de l'adulte
- Formation accueil de 1^{er} niveau - Bookings pour le personnel de soutien
- Meilleure communication entre les conseillers et le personnel de soutien

36

Création de capsules d'informations

- Support auditif pour la clientèle ayant des difficultés d'apprentissage
- Capsule TENS: <https://youtu.be/ZQLjR64II2U>
- Capsule TDG: <https://youtu.be/hoNnnM1GW6M>
- Capsule CCQ: <https://www.youtube.com/watch?v=KfWBnxIRRWM&t=1s>
- Capsule Francisation: <https://www.youtube.com/watch?v=1uQSou3aa38>

37

Rétroaction de la part des directions

- Le rôle des conseillers est mieux défini
 - Qui fait quoi?
- Intégration des conseillers avec les services complémentaires
 - Implication au-delà de l'accueil
 - Répartition des tâches entre les c.o. et c.f.
- Possibilité de développer les services davantage dans les prochaines années

38

Conditions essentielles pour la PSO

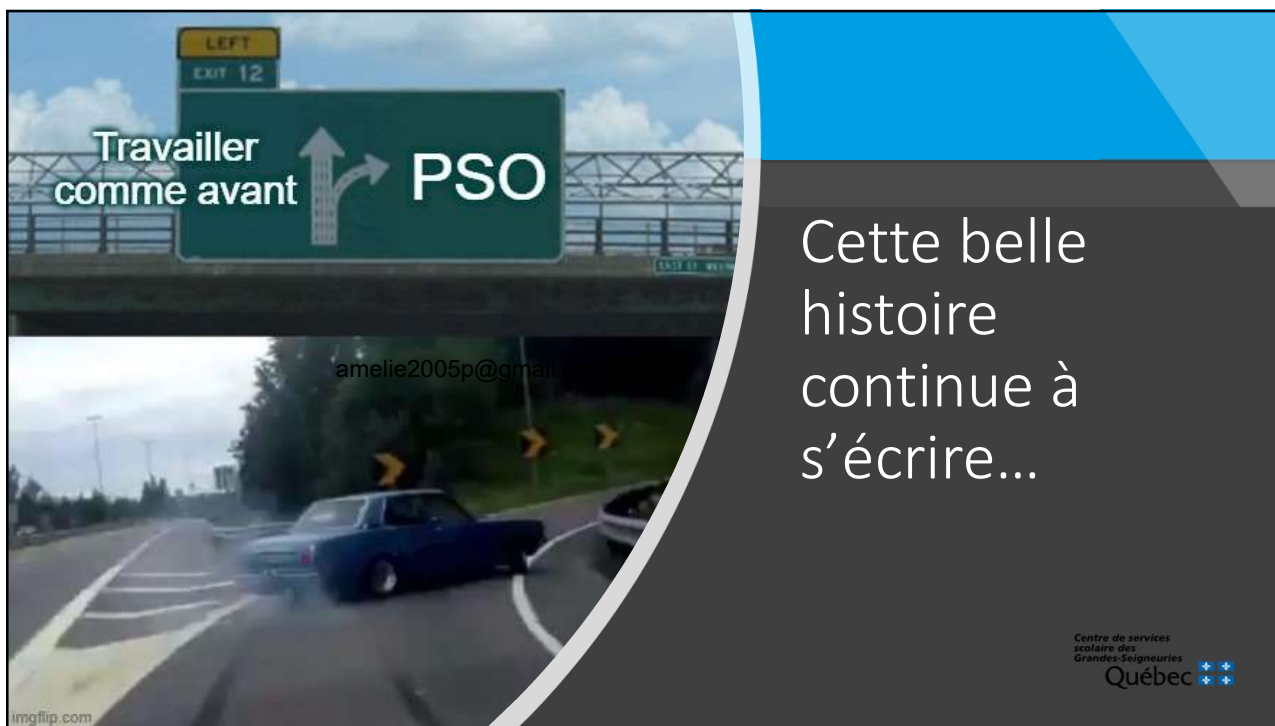
- Implication des directions des CSS
- Participation de l'équipe des c.o. et des directions des établissements
- Obtenir du coaching pour l'accompagnement dans l'analyse
- S'adapter au rythme des différents milieux

39

Points de réflexions

- Équilibre entre le service aux élèves des centres versus les services disponibles pour la communauté
- Réflexion sur un poste d'un conseiller d'orientation SARCA
- Flexibilité des services lors d'une demande d'admission à la FGA
- Pour et contre de Bookings

40



Travailler comme avant

PSO

amelie2005p@gmail.com

Cette belle histoire continue à s'écrire...

Centre de services scolaire des Grandes-Seigneuries Québec

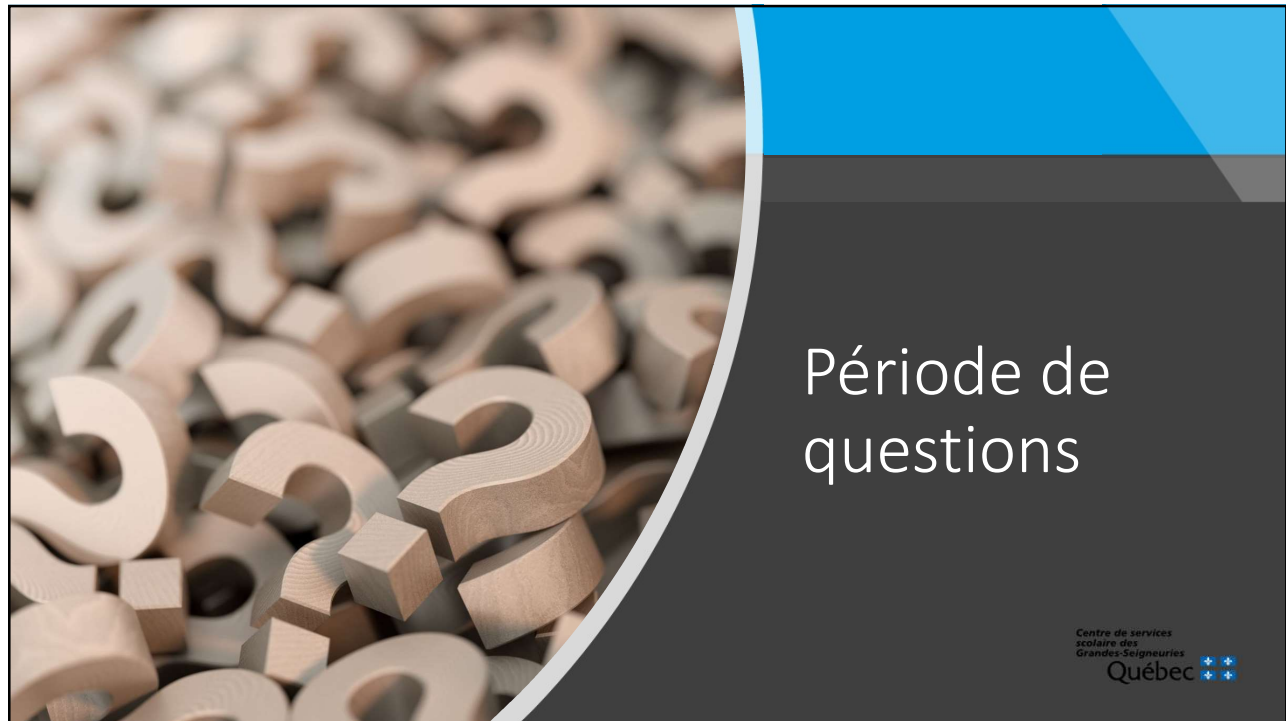
41

Nos coordonnées

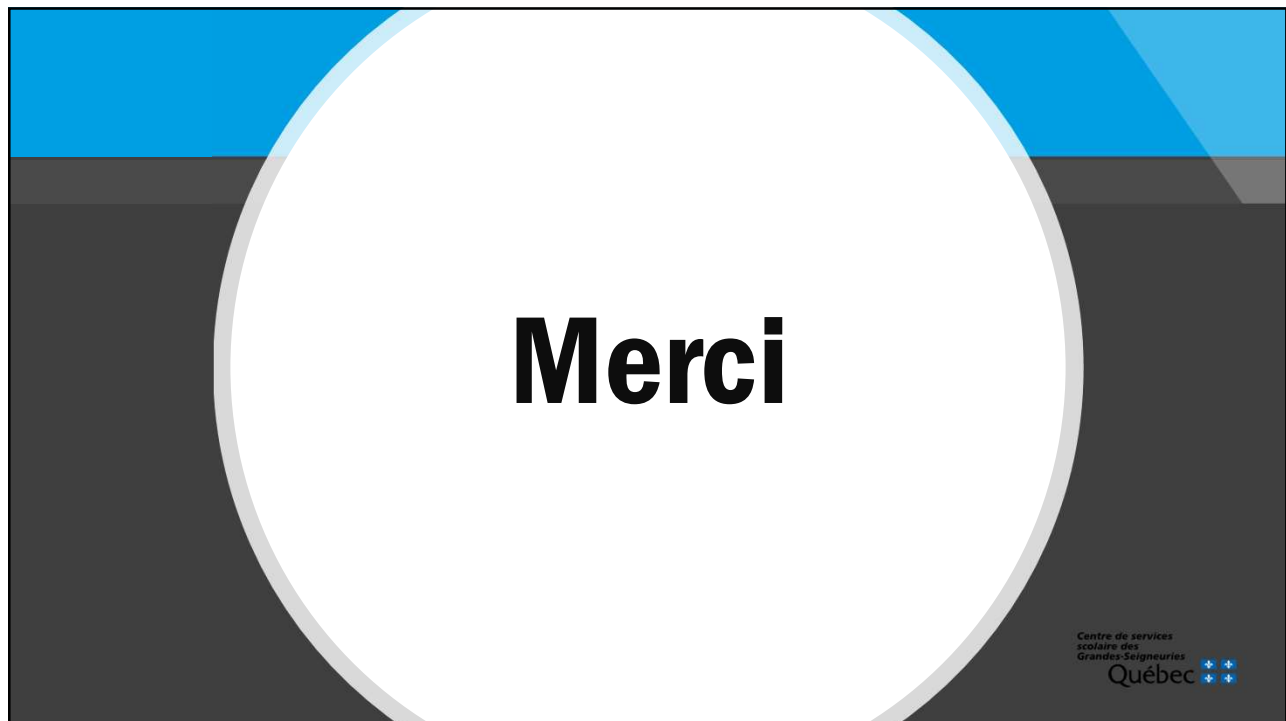
- Véronique Clermont, c.o. (Veronique.Clermont@cssdgs.gouv.qc.ca)
- Daniel Lajoie, c.o. (Daniel.Lajoie@cssdgs.gouv.qc.ca)
- Charline Lavoie, c.o. (Charline.Lajoie@cssdgs.gouv.qc.ca)
- Amélie Robert, c.f. (Amelie.Robert@cssdgs.gouv.qc.ca)

Centre de services scolaire des Grandes-Seigneuries Québec

42



43



44