

## L'intervention au second niveau d'accueil : Qu'en-est-il?



2008-2009

Secteur de la formation professionnelle et technique et de la formation continue

# L'intervention au second niveau d'accueil: Qu'en-est-il?



2008-2009

Secteur de la formation professionnelle et technique et de la formation continue

Direction de l'éducation  
des adultes et de l'action  
communautaire

**Responsabilité et coordination**

Philippe Audet  
Lino Mastriani, coordonnateur  
Direction de l'éducation des adultes et de l'action communautaire

**Conception et rédaction**

Louise Brion, consultante en formation  
Manon Dupont, consultante

**Collaboration**

Walter Duszara, consultant  
Élisabeth Mainka, consultante  
Marie-Paule Alexandre, Commission scolaire de Montréal  
François Bernard, Commission scolaire De La Jonquière  
Clarence Bernier, Commission scolaire de la Seigneurie-des-Mille-Îles  
Sonia Côté, Commission scolaire De La Jonquière  
Pierrette Dancause, Commission scolaire du Fleuve-et-des-Lacs  
Lucille Doiron, Commission scolaire de Montréal  
Sylvie Dufresne, Commission scolaire de la Seigneurie-des-Mille-Îles  
Yves Gendron, Commission scolaire des Chênes  
Francine Hotte, Commission scolaire de Montréal  
Cynthia Lampron, Commission scolaire des Chênes  
Michel Laurendeau, Commission scolaire de la Vallée-des-Tisserands  
Anh Minh Lê, Commission scolaire de Montréal  
Normand Lessard, Commission scolaire de la Beauce-Etchemin  
Josée Mercure, Commission scolaire de la Seigneurie-des-Mille-Îles  
Denis Papillon, Commission scolaire de la Beauce-Etchemin  
Kim Porter, Commission scolaire Lester-B.-Pearson  
Karine Poulin, Commission scolaire de la Beauce-Etchemin  
Montserrat Riera-Tost, Commission scolaire Marguerite-Bourgeoys  
Jacques Roy, Commission scolaire du Fleuve-et-des-Lacs  
Louise Roy, Commission scolaire du Fleuve-et-des-Lacs  
Brigitte Thériault, Commission scolaire Marguerite-Bourgeoys  
Claude Turmel, Commission scolaire des Chênes  
Johanne Vincent, Commission scolaire des Chênes

**Soutien technique**

Claudette Lepage

**Traitement de texte du modèle de rapport d'entrevue**

Karine Allaire, Commission scolaire De La Jonquière

**Mise en page du guide**

Marie-Josée Brion, Commission scolaire des Grandes-Seigneuries

**Révision linguistique**

Sous la responsabilité de la Direction des communications du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport

# Table des matières

Introduction .....	1
Chapitre 1 .....	3
Mise en contexte .....	3
Chapitre 2 .....	7
Objectifs du Ministère.....	7
Chapitre 3 .....	11
Orientations des SARCA.....	11
Chapitre 4 .....	17
Importance pour les différents acteurs d'avoir une compréhension commune de l'intervention au second niveau d'accueil dans les SARCA .....	17
Chapitre 5 .....	21
Place du second niveau d'accueil dans les SARCA .....	21
Chapitre 6 .....	25
Éléments du cadre commun de l'intervention au second niveau d'accueil.....	25
Annexes.....	29
Annexe 1 Exemple d'un rapport d'entrevue du second niveau d'accueil .....	31
Annexe 2 Glossaire.....	35
Références bibliographiques.....	41





# Introduction

Le présent guide s'adresse au personnel professionnel qui accompagne les adultes qui ont à annoter un rapport d'entrevue effectuée au second niveau d'accueil. Il s'adresse également aux gestionnaires qui ont à prendre des décisions d'organisation à ce propos.

Ce guide situe le contexte qui incite au renouvellement des pratiques d'accueil dans les commissions scolaires. Il rappelle les objectifs poursuivis par le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS) en rapport avec la Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue. Les principales orientations des SARCA y sont rappelées ainsi que la place du second niveau d'accueil dans ces services. Les intérêts des différents acteurs engagés dans le renouvellement des SARCA en ce qui a trait à la déclaration dans les systèmes informatiques du MELS y sont précisés. La dernière partie précise les éléments du dossier de l'adulte requis lors de la déclaration de l'entrevue au second niveau d'accueil dans Charlemagne.

## Chapitre 1



## Mise en contexte

## 1.1 Les SAR avant 2003

Une enquête effectuée par le ministère de l'Éducation en 2003 auprès de vingt commissions scolaires et de leurs centres d'éducation des adultes et de formation professionnelle avait précisément pour objectif de dresser un état de la situation de ces services à l'aube d'un renouvellement.

L'analyse des résultats de cette étude réalisée par la firme Réginald Grégoire a révélé, entre autres, « que l'accueil, l'information et le suivi administratif occupent une place et, selon toute probabilité, exercent une influence beaucoup plus importante que le conseil, l'orientation et l'accompagnement dans le fonctionnement général des services »<sup>1</sup>.

En particulier pour l'accueil, l'enquête a permis de constater que les services d'accueil et de référence (SAR) à l'éducation des adultes « recouvraient habituellement trois genres de tâches :

- a) la clarification de la raison d'être de la visite ou de la communication de l'adulte (le plus souvent par téléphone, parfois par écrit et, de façon croissante par courriel);
- b) la transmission à l'adulte de renseignements généraux sur les services offerts par les centres d'éducation des adultes (CEA), les centres de formation professionnelle (CFP) ou le lieu autre et, éventuellement, les personnes à rencontrer, les démarches à faire et les procédures à suivre pour donner suite à la visite ou à la communication;
- c) la collecte de renseignements généraux sur les coordonnées de l'adulte<sup>2</sup>.

## 1.2 Les SARCA depuis 2003

L'une des mesures du plan d'action de la Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue précise les responsabilités que doivent assumer les services renouvelés d'accueil et référence dans les commissions scolaires.

- « 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 ».<sup>3</sup>

Le ministère de l'Éducation accordera une enveloppe financière à chaque commission scolaire pour qu'elle assure des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement dans chaque centre d'éducation des adultes.

<sup>1</sup> *Cadre général des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement*, MELS, 6 janvier 2006, p. 7.

<sup>2</sup> *L'état des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement 2008-2009*, analyse synthèse des résultats d'une enquête effectuée par Réginald Grégoire, p. 122.

<sup>3</sup> *Cadre général des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement*, MELS, 2006, p. 4.



Ces services auront les responsabilités générales suivantes à l'égard des adultes :

- « les aider à préciser leur projet de formation et, le cas échéant, les diriger vers d'autres services appropriés pour répondre à leurs demandes, notamment vers des organismes d'action communautaire autonomes;
- les conseiller sur les possibilités de reconnaissance de leurs acquis et de leurs compétences, sur les activités de mise à niveau opportunes et sur tout autre service éducatif susceptible de répondre à leurs besoins;
- les accompagner et les conseiller tout au long de leur démarche de formation. »<sup>4</sup>

Dans le cadre de l'implantation des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement (SARCA), les services existants sont appelés à être renouvelés et de nouveaux services sont mis en place dans les commissions scolaires. Ces services sont mis en œuvre progressivement par les commissions scolaires, en accord avec les priorités établies dans leur plan d'action élaboré en 2005-2006 et en 2006-2007.

On rappelle que le champ d'intervention de ces services est défini comme suit : « les services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement doivent permettre à un adulte ou à un groupe d'adultes

- **d'acquérir**
  - une connaissance accrue de lui-même, de ses ressources et de ses limites;
  - une information appropriée concernant son environnement;
  - une meilleure capacité à cerner ses aspirations et à se donner des objectifs;
- **de décider** des buts et des actions à mettre en œuvre pour réaliser ses projets;
- **d'avoir accès** à l'aide dont il peut avoir besoin pour la réussite des actions dans lesquelles il s'est engagé. »<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Cadre général des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement, MELS, 2006, p. 5.

<sup>5</sup> Cadre général des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement, MELS, 2006, p. 18.

## Chapitre 2



## Objectifs du Ministère

**L**es objectifs du Ministère, relativement à l'opération qui vise à expérimenter et à utiliser certains outils permettant de rendre compte des services rendus, s'intègrent bien aux objectifs visés par l'implantation des SARCA, tels qu'ils ont été formulés en introduction des plans d'action fournis aux commissions scolaires. Ces objectifs sont les suivants :

- piloter le renouvellement des SARCA dans les commissions scolaires;
- veiller à la concordance avec le Cadre général et assurer une certaine équité des services pour les adultes dans l'ensemble du Québec;
- évaluer l'implantation, la pertinence et l'impact des services renouvelés<sup>6</sup>.

---

<sup>6</sup> Fiche d'accompagnement de la grille du plan d'action à l'intention des commissions scolaires, MELS, avril 2006, p. 1.

## Chapitre 3



## Orientations des SARCA

## Les finalités

« Les services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement offerts aux adultes par les commissions scolaires poursuivent deux finalités qui rendent explicites la raison d'être des SARCA. Elles reflètent les valeurs préconisées et les choix idéologiques qui ont été effectués et précisent ce qui est attendu des services pour les adultes et pour le milieu. Les SARCA poursuivent 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. »<sup>7</sup>

Les finalités déterminent un large horizon ainsi que les orientations et les routes à emprunter pour s'en approcher. Les cinq orientations retenues sont les suivantes :

- une intervention sur l'expression de la demande de services;
- 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.

Nous rappelons ici quelques-unes de ces orientations dans le contexte du second niveau d'accueil.

### L'intervention favorise l'expression de la demande de services

« La demande dont on veut favoriser l'expression ne consiste pas, dans de très nombreux cas, en un énoncé clair auquel il serait possible de répondre par une offre précise de services. Elle se présente plutôt comme une attente diffuse, un problème de relation, d'emploi ou d'autre type qu'on doit résoudre, une velléité de changement, une recherche d'identité, un besoin d'information ou même un constat d'inadaptation devant les exigences d'un travail ou de la société. L'expérience démontre qu'une stratégie surtout centrée sur une offre de services n'arrive pas à prendre en compte un grand nombre de ces besoins dissimulés ou mal définis. Dans la conjoncture actuelle, une autre stratégie s'impose. Elle consiste à favoriser de multiples façons l'expression de la demande de services en relation avec le genre de besoins mentionné ci-dessus et à adapter les services en conséquence. »<sup>8</sup>

<sup>7</sup> Cadre général des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement, MELS, 2006, p. 12.

<sup>8</sup> Cadre général des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement, MELS, 2006, p. 13-14.

## L'intervention est éducative

« Considérée dans le cadre des services d'accueil, d'accompagnement, du bilan des acquis relatifs à la formation générale de base, d'information et d'orientation professionnelle, une intervention est éducative si elle contribue à accroître le pouvoir de l'adulte sur sa vie et, plus particulièrement, sur sa formation et son engagement professionnel. Plus précisément, une telle intervention est éducative dans la mesure où :

- l'adulte assume une réelle responsabilité dans la démarche qu'il effectue, le projet qui en émane et la mise en oeuvre du plan d'action qui le concrétise;
- elle motive l'adulte au regard d'objectifs plus exigeants que ceux qu'il avait au point de départ;
- les expériences de l'adulte sont considérées comme des sources possibles de formation et sont reconnues et exploitées dans cette optique par le personnel et l'adulte lui-même;
- l'adulte a l'occasion d'essayer de nouvelles méthodes de travail, de discuter de ses découvertes, de faire des choix ou de réaliser d'autres activités qui font appel à sa capacité d'analyse et de réflexion;
- les entrevues, les rétroactions, les références à des sources d'information et les autres ressources dont l'adulte bénéficie le rendent davantage capable, entre autres, de prendre conscience de ses valeurs, de ses aspirations et de ses centres d'intérêt, de préciser ce qu'il connaît et sait faire, de s'informer et, tout compte fait, d'envisager des changements dans sa vie;
- dans leur structure et leur mode d'emploi, les guides, les questionnaires, les grilles et les autres outils utilisés font appel au jugement et à la participation de l'adulte;
- à la suite d'une évaluation appropriée, il ressort de la démarche que l'adulte a accomplie que, lors de prochaines étapes de son développement ou en relation avec un nouveau besoin, il sera en mesure, sans aide extérieure ou avec une aide réduite, de refaire une démarche similaire.

En outre, le fait que la démarche réalisée par l'adulte aboutisse généralement à un projet dont l'une des composantes importantes est un projet de formation ou, minimalement, une activité qui aura pour lui des retombées éducatives, montre aussi l'importance de cette orientation. »<sup>9</sup>

## L'intervention est centrée sur l'adulte

« Souvent, l'adulte que l'on accueille et auquel on propose une aide veut connaître plus clairement où en est sa formation par rapport aux exigences officielles ou obtenir une information d'ordre éducatif ou professionnel. Dans d'autres cas, il a plutôt besoin de découvrir ses lignes de force, d'acquérir plus de confiance en lui et de se donner un but, un projet. L'élaboration de celui-ci peut, à son tour, faire

---

<sup>9</sup> Cadre général des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement, MELS, 2006, p. 15.

découvrir à cette personne l'importance d'une activité de formation et **lui donner un sens**. La formation visée peut être formelle, non formelle ou informelle ». <sup>10 11</sup>

De plus, il est important de souligner que le conseil se doit de garder un certain recul par rapport à l'offre de formation.

« Certains services administratifs doivent être considérés comme distincts des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement, notamment ceux consacrés à la promotion des services et au traitement des demandes d'admission.

La responsabilité de la **promotion** (de la mise en marché de l'offre de formation, autrement dit) revient aux services administratifs de la commission scolaire. Non seulement cela permet-il de lever les ambiguïtés et les confusions dans l'esprit des utilisateurs de services quant au rôle des SARCA, mais cela favorise également le maintien d'une distance organisationnelle garantissant leur autonomie.

Ainsi, une personne ne s'étonnera pas d'être référée par les SARCA à un organisme communautaire ou à un CLSC plutôt que d'avoir à choisir sans délai une formation dispensée dans un centre d'éducation des adultes ou de formation professionnelle.

Le traitement de la **demande d'admission** revient, quant à lui, aux services administratifs du centre où l'adulte a choisi d'aller en formation. En effet, les centres ont des directives et une instrumentation particulières concernant l'inscription à leurs programmes. Il faut toutefois prévoir un lieu accessible à tous les centres de formation où sont conservés les renseignements relatifs au cheminement d'un dossier, de l'expression de la demande jusqu'à la fin d'une prestation de service.

Ainsi, la promotion et l'admission sont des activités indépendantes de l'accueil, de la référence, du conseil et de l'accompagnement. Même s'il peut arriver que des tâches de promotion et d'admission soient effectuées par des ressources humaines rattachées aux SARCA, elles le seront indépendamment de celles relevant de la vocation spécifique de ces services. » <sup>12</sup>

---

<sup>10</sup> Une formation est habituellement dite « formelle » si elle a été suivie dans un établissement de formation ou d'éducation reconnu, « non formelle » s'il s'agit d'une formation structurée acquise dans un syndicat, une firme privée ou un organisme d'éducation populaire, et « informelle » si elle est le résultat d'expériences familiales, professionnelles, bénévoles ou autres.

<sup>11</sup> *Cadre général des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement*, MELS, 2006, p. 14.

<sup>12</sup> *Vers un renouvellement des services : document de réflexion et d'orientation*, janvier, DFGA, 2004, p. 42.

## Chapitre 4



**Importance pour les différents acteurs  
d'avoir une compréhension commune  
de l'intervention au second niveau d'accueil  
dans les SARCA**



**V**oici quelques-uns des arguments qui permettent de mieux comprendre l'importance pour les différents acteurs d'adopter une pratique commune lors de l'intervention au second niveau d'accueil.

**Pour l'adulte :**

- favoriser l'équité des services dans les différents lieux où l'adulte peut se présenter;
- être assuré qu'un portrait global de sa situation sera dressé;
- faciliter la continuité des services;
- laisser des traces de son passage dans les SARCA.

**Pour le personnel professionnel :**

- mieux cibler les interventions tout en conservant la marge de manœuvre requise pour le choix des stratégies de relation d'aide qui doivent s'adapter à chacun des adultes qui se présente en entrevue;
- élargir le champ d'exploration des acquis de l'adulte;
- offrir aux différents intervenants la possibilité de suivre le processus de réalisation de la démarche de projet de l'adulte, rendant plus pertinente l'aide qui peut lui être apportée;
- rendre compte des services rendus.

**Pour les commissions scolaires et les centres de formation :**

- questionner leurs pratiques et évaluer leurs actions;
- suivre l'évolution des services offerts;
- rendre compte des services offerts à la population et aux organismes partenaires;
- justifier le financement reçu.

**Pour le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport :**

- contribuer à la pérennité des services;
- brosser un portrait des SARCA offerts par les commissions scolaires et en suivre l'évolution;
- rendre compte à la population des services offerts.

## Chapitre 5



**Place du second niveau d'accueil  
dans les SARCA**

**D'**abord, on revient sur les grandes lignes du *Cadre général* touchant le premier et le deuxième niveau d'accueil. Le rôle de la personne conseillère y est succinctement décrit : « Dans tous les cas, l'accueil implique de la part du personnel qui y est affecté l'adoption d'attitudes et de comportements particuliers, notamment une capacité d'écouter, de créer un climat de confiance et de percevoir un état ou une situation au-delà des paroles et des gestes.

L'entrevue du second niveau d'accueil doit répondre aux indications du *Cadre général* qui spécifie, entre autres, le champ d'intervention particulier à chacun des deux niveaux.

« **À un premier niveau d'accueil**, l'échange de renseignements ou de données consiste dans :

- la clarification de la raison d'être de la visite ou de la communication de l'adulte;
- la transmission à l'adulte de renseignements généraux sur des services ou d'autres ressources disponibles, des démarches à accomplir et des personnes à rencontrer;
- la collecte de renseignements généraux sur les coordonnées de l'adulte et, éventuellement, sur d'autres points que pourrait requérir la production d'un compte rendu sommaire ou l'ouverture d'un dossier.»<sup>13</sup>

La fonction première du premier niveau d'accueil est de déterminer la nécessité de diriger l'adulte vers le second niveau d'accueil ou vers un autre service.

Ainsi, après le premier niveau d'accueil, il est possible de recommander aussitôt à l'adulte de s'inscrire dans un centre pour établir son profil de formation. Cependant, pour plusieurs adultes, il peut s'avérer utile d'explorer de manière plus approfondie leurs besoins au regard de leur projet, avant de les inscrire en formation.

#### La référence dans l'accueil

« La fonction de référence peut s'introduire dans un acte relationnel ou au moment de toute intervention professionnelle. Il est possible que la fonction de l'accueil soit un contexte propice à la fonction de référence. Toutefois, on ne peut pas limiter la fonction de référence à la fonction de l'accueil. La référence vers un autre service est justifiée dans toute intervention professionnelle au sein des autres fonctions-conseils, notamment celles relatives à l'orientation professionnelle, à l'information et au bilan des acquis relatifs à la formation générale de base. »<sup>14</sup>

<sup>13</sup> *Cadre général des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement*, MELS, 2006, p. 20.

<sup>14</sup> Enjeux de la mise à l'essai du bilan des acquis relatifs à la formation générale de base : point de vue des *personnes conseillères*, rapport de recherche produit par Liette Goyer, Carol Landry et Chantal Leclerc, janvier 2007, p. 90.

**À un second niveau d'accueil**, l'échange d'information ou de données consiste en :

- une évaluation des études effectuées par l'adulte;
- un aperçu des apprentissages acquis au cours de la formation non formelle ou informelle, par exemple, dans ses expériences de travail, ses loisirs ou sa vie familiale;
- la collecte de renseignements complémentaires sur les motifs et la motivation qui l'ont amené à cette prise de contact;
- les facteurs qui favorisent la réalisation du projet ou qui peuvent lui nuire;
- la transmission d'information personnalisée à l'adulte par la personne conseillère, selon l'étape où se situe l'adulte par rapport à son projet (exploration, clarification ou validation).

« Ce second niveau d'accueil touche à un champ nettement plus étendu et plus approfondi que le premier.

Le second niveau d'accueil peut avoir plusieurs suites : l'établissement d'un bilan des acquis relatifs à la formation générale de base, une demande de reconnaissance formelle de ses acquis de la part de l'adulte, la consultation d'une source d'information ou d'une ressource du milieu, une rencontre d'orientation ou une inscription à une activité de formation, etc. »<sup>15</sup>

Le second niveau d'accueil permettra ainsi à l'adulte :

- d'exprimer sa demande et de préciser son but;
- d'échanger sur les raisons qui motivent sa démarche auprès des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement;
- d'obtenir une évaluation de sa formation formelle, ainsi qu'une appréciation sommaire de ses acquis résultant d'apprentissages non formels ou informels;
- de choisir les actions à poser pour poursuivre l'élaboration de son projet ou le concrétiser.

« Un autre enjeu consiste à ne pas confondre la fonction « de référer avec celle d'informer ou de renseigner. Ce n'est pas parce que nous informons et que nous renseignons un adulte que la référence est complète, adéquate et faite avec une connaissance éclairée de son contexte. »<sup>16</sup>

---

<sup>15</sup> *Cadre général des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement*, MELS, 2006, p. 21.

<sup>16</sup> Enjeux de la mise à l'essai du bilan des acquis relatifs à la formation générale de base : point de vue des *personnes conseillères*, rapport de recherche produit par Liette Goyer, Carol Landry et Chantal Leclerc, janvier 2007, p. 90.

## Chapitre 6



**Éléments du cadre commun de l'intervention  
au second niveau d'accueil**

**L**es dix éléments sur lesquels on doit recueillir des renseignements lors de l'entrevue au second niveau d'accueil pour faire suite au travail d'un comité composé de personnel professionnel et de gestionnaires issus de neuf commissions scolaires sont les suivants :

- l'intention;
- la situation actuelle de l'adulte;
- l'organisme qui dirige l'adulte et les raisons de la référence;
- l'évaluation de la scolarité reconnue;
- l'appréciation des acquis résultant d'apprentissages non formels et informels;
- les ressources et obstacles à la réalisation de son projet;
- les autres renseignements utiles;
- l'objectif professionnel, s'il y a lieu;
- la référence après le deuxième niveau d'accueil;
- la synthèse et les prochaines étapes.

Lors de l'entrevue, l'importance relative accordée à chacun des thèmes varie selon la situation de l'adulte. L'ordre dans lequel sont abordés les différents éléments qui définissent le second niveau d'accueil est variable et relève de la décision du personnel professionnel qui demeure en tout temps la personne la mieux placée pour choisir la stratégie la plus adéquate pour établir un lien de confiance et favoriser l'expression de la demande. Il est important que la personne conseillère ait toute la latitude voulue pour accompagner l'adulte dans l'élaboration ou la réalisation de son projet.

Le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, en collaboration avec les commissions scolaires, a élaboré un modèle de rapport synthèse pour l'intervention au second niveau d'accueil que les commissions scolaires peuvent adapter selon leurs besoins. Chaque commission scolaire peut l'adapter pour répondre à des besoins spécifiques ou des populations particulières. Cependant, pour la déclaration indiquant qu'un second niveau d'accueil a été complété avec un adulte, des informations sur chacun des dix éléments de base doivent apparaître dans le rapport d'entrevue.





## Annexes

# **Annexe 1** **Exemple d'un rapport d'entrevue du second niveau d'accueil**

Date de la rencontre :

aaaa-mm-jj

<b>IDENTIFICATION DE L'ADULTE</b>	
Nom de famille :	Prénom :
Code permanent :	Âge :
Sexe : <input type="checkbox"/> Masculin <input type="checkbox"/> Féminin	Langue maternelle :
Lieu de naissance :	Langue parlée :
<b>1. INTENTION (exprimer sa demande et préciser son but au regard de la démarche de projet)</b>	
<input type="checkbox"/> Détermination d'un but professionnel <input type="checkbox"/> Retour en formation <input type="checkbox"/> Validation d'un but professionnel <input type="checkbox"/> Intégration au marché du travail <input type="checkbox"/> Évaluation des acquis <input type="checkbox"/> Réorientation scolaire et professionnelle Autre : _____ _____	
<b>2. SITUATION ACTUELLE DE L'ADULTE</b>	
<input type="checkbox"/> En emploi <input type="checkbox"/> Assurance-emploi <input type="checkbox"/> Sans revenu <input type="checkbox"/> Aux études <input type="checkbox"/> En recherche d'emploi <input type="checkbox"/> Assistance-emploi <input type="checkbox"/> Autres	
<b>3. ORGANISME QUI dirige L'ADULTE</b>	
<input type="checkbox"/> École secondaire <input type="checkbox"/> Emploi-Québec <input type="checkbox"/> Centre d'éducation des adultes <input type="checkbox"/> Autres organismes <input type="checkbox"/> Centre de formation professionnelle <input type="checkbox"/> Démarche personnelle	
<b>Services reçus antérieurement</b>	
<input type="checkbox"/> Orientation professionnelle	Année _____ Organisme _____
<input type="checkbox"/> Information scolaire et professionnelle	Année _____ Organisme _____
<input type="checkbox"/> Bilan des acquis relatifs à la formation générale de base	Année _____ Organisme _____
<input type="checkbox"/> Aide à la recherche d'emploi	Année _____ Organisme _____
<input type="checkbox"/> Évaluation du dossier scolaire	Année _____ Organisme _____
Éducation des adultes <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	



4. ÉVALUATION DE LA SCOLARITÉ RECONNUE	
Diplôme : <input type="checkbox"/> Études secondaires <input type="checkbox"/> Études professionnelles _____	
Langue d'enseignement	Niveau
Langue seconde	Niveau
Mathématique	Niveau
Formations antérieures	
<input type="checkbox"/> Études professionnelles (autres) :	
<input type="checkbox"/> Études postsecondaires :	
Reconnaissance des acquis et des compétences	
<input type="checkbox"/> AENS	<input type="checkbox"/> GED <input type="checkbox"/> TDG <input type="checkbox"/> Francisation Niveau
Nombre de compétences reconnues dans un programme de DEP :	
Évaluation comparative des études effectuées hors Québec :	
Autres informations relatives au parcours scolaire :	
<input type="checkbox"/> Aucune scolarité reconnue au Québec	
<input type="checkbox"/> À déterminer	
5. APPRÉCIATION DES ACQUIS RÉSULTANT D'APPRENTISSAGES NON FORMELS ET INFORMELS	
Exploration des acquis en fonction de sa situation de vie	
<input type="checkbox"/> Expériences de travail	<input type="checkbox"/> Expériences communautaires et bénévolat
<input type="checkbox"/> Situation familiale et personnelle	<input type="checkbox"/> Vie sociale et culturelle
Acquis extrascolaires et expérientiels	
Formation en entreprise : <input type="checkbox"/> Formation de base <input type="checkbox"/> Formation spécifique	
Acquis de formation non formelle :	
Bref aperçu des compétences acquises (par exemple : communiquer oralement en langue seconde, utiliser un traitement de texte, interagir socialement, persévérer au travail) :	
Bref aperçu des compétences à développer (par exemple : écrire des textes variés, connaître le marché du travail, traiter des situations à l'aide de la mathématique) :	
Autres renseignements utiles :	

6. RESSOURCES ET OBSTACLES À LA RÉALISATION DE SON PROJET
Conditions gagnantes : _____ Disponibilité en termes de temps : _____ Obstacles : _____ Situation financière : _____
7. AUTRES INFORMATIONS UTILES
_____ _____ _____
8. OBJECTIF PROFESSIONNEL
<input type="checkbox"/> À déterminer <input type="checkbox"/> Déterminé Préciser : _____
9. RÉFÉRENCE (choisir l'action ou les actions à poser pour poursuivre l'élaboration de son projet ou le concrétiser)
<input type="checkbox"/> Démarche d'orientation professionnelle <input type="checkbox"/> Démarche d'information scolaire et professionnelle <input type="checkbox"/> Démarche personnalisée de bilan des acquis relatifs à la formation générale de base Inscription <input type="checkbox"/> Formation générale <input type="checkbox"/> Formation professionnelle (programme) _____ <input type="checkbox"/> Reconnaissance des acquis et des compétences (RAC) Spécification : <input type="checkbox"/> Référence à des services du milieu (CLE, CJE, CSSS, etc.) Autres : _____
10. SYNTHÈSE ET PROCHAINES ÉTAPES
_____ _____ _____
Signature de la personne conseillère _____ Date _____
Je déclare que les renseignements ci-dessus sont exacts. J'autorise la divulgation des renseignements précédents conformément à la Loi 65 sur l'accès à l'information et j'autorise la Commission scolaire à consulter mon dossier scolaire en consignment au ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport.
Signature de la personne concernée ou de son responsable si elle est mineure _____ Date _____

## Annexe 2

### Glossaire

Ce glossaire regroupe les définitions des termes utilisés dans le cadre des SARCA et du BARFGB. L'objectif n'est pas de produire un vocabulaire exhaustif sur le sujet, mais plutôt de faciliter les échanges entre les différents acteurs concernés par le renouvellement de l'accueil dans les commissions scolaires.

Nous nous sommes appuyés sur différents documents qui sont reconnus dans le domaine de l'éducation ou qui ont été rédigés par des organismes qui ont guidé les travaux de la Politique d'éducation des adultes et de la formation continue.

De plus, ce glossaire reste perfectible et, pendant la formation, on pourra recueillir les commentaires et les suggestions des personnes professionnelles et des gestionnaires pour enrichir le document qui sera publié après les sessions de formation.

TERMES	DÉFINITIONS
Acquis	Connaissances, attitudes, habiletés, compétences et capacités qui ont été développées ou apprises par une personne au terme d'expériences répétées. Avec la notion d'acquis, on met l'accent sur ce qui résulte d'un apprentissage plutôt que sur l'activité d'apprentissage elle-même. En outre, l'acquis peut résulter d'un apprentissage sans qu'il y ait eu nécessairement une activité systématique et intentionnelle d'apprentissage. (Glossaire québécois EAFC, 2004, p. 4)
Acquis scolaire	Acquis résultant d'un apprentissage réalisé sous la responsabilité d'un établissement reconnu. (Glossaire québécois EAFC, 2004, p. 5)
Acquis extrascolaire	Acquis résultant d'un apprentissage développé en dehors du cadre scolaire, soit entre autres, en milieu de travail ou en milieu sociocommunautaire. (Glossaire québécois EAFC, 2004, p. 5)
Acquis expérientiel	Acquis résultant d'un mode d'apprentissage dans lequel le contact direct – l'expérience concrète – avec l'objet d'apprentissage joue un rôle important. Utilisé dans le domaine de la reconnaissance des acquis et des compétences, le mot « expérientiel » qualifie le plus souvent des apprentissages qui se sont déroulés au cours d'expériences de travail et de vie, et généralement sans que ces apprentissages aient été planifiés et recherchés en eux-mêmes, les expériences vécues ayant alors d'autres finalités. (Glossaire québécois EAFC, 2004, p. 5)
Apprentissage	Processus d'acquisition de connaissances, de compétences, d'attitudes et de modes de comportement. (Glossaire québécois EAFC, 2004, p. 7)
Apprentissage formel	Apprentissage qui intervient dans un cadre organisé et structuré, et clairement identifié comme activité d'apprentissage. Par nature, cet apprentissage conduit à une certification par une autorité désignée. (Glossaire québécois EAFC, 2004, p. 7)

TERMES	DÉFINITIONS
Apprentissage non formel	<p>Apprentissage intégré dans des activités planifiées, non explicitement considérées comme activités d'apprentissage, mais comprenant une part importante d'apprentissage. Cela signifie qu'il n'y a pas de qualification ni de certification acquises en bout de course. Cet apprentissage peut survenir sur le lieu de travail ou en dehors. Il complète et parfois se superpose à un apprentissage plus formel.</p> <p>(Glossaire québécois EAFC, 2004, p. 7)</p>
Apprentissage informel	<p>Apprentissage découlant de circonstances fortuites ou liées aux activités de la vie quotidienne (travail, vie familiale, loisirs, etc.). Il est parfois appelé « apprentissage par l'expérience » ou « apprentissage expérientiel ». C'est un apprentissage indépendant, sans structure formelle pour le permettre.</p> <p>(Glossaire québécois EAFC, 2004, p. 7)</p>
Conseil	<p>Avis donné à l'adulte relevant du champ d'expertise du conseiller. (Vers le renouvellement des SARCA, p. 58)</p> <p>Le conseil consiste alors :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• à aider l'adulte à faire des liens entre les éléments d'information disponibles;</li> <li>• à le mettre sur la piste de certaines interprétations possibles et, éventuellement, à lui suggérer, pour réflexion, des voies qui semblent convenir à sa situation.</li> </ul> <p>Liette Goyer, C. Landry et C. Leclerc, janvier 2007, p. 92)</p>
Évaluation	<p>L'évaluation englobe l'ensemble des méthodes utilisées pour apprécier ou juger la performance (ou le degré de maîtrise des compétences) d'un individu ou d'un groupe. Elle peut être effectuée de plusieurs manières avec des méthodes et des soutiens de l'appréciation qui peuvent aussi être variables et, bien entendu, liés au référentiel pertinent. (CEDEFOP, 2001, p. 228-230)</p> <p>Processus qui consiste à porter un jugement sur les apprentissages à partir de données recueillies, analysées et interprétées en vue de décisions pédagogiques ou administratives. (<i>Politique d'évaluation des apprentissages</i>, Introduction, p. 1)</p>

TERMES	DÉFINITIONS
Intention	Projet personnel et réfléchi de faire quelque chose; raison qui pousse à agir. (Encarta)
Obstacles à l'expression de la demande	Éléments qui entravent la poursuite du projet de formation de l'adulte, qui ralentissent ou gênent la mobilisation de ses efforts vers la réalisation de son projet. (CIRDEP-UQAM, mai 2004, p.103)  (MELS 2005, <i>État de la formation de base des adultes au Québec</i> , p. 66)
Organisme	Institution formée d'un ensemble d'éléments coordonnés entre eux et remplissant des fonctions déterminées. Par extension, chacun des services ainsi coordonnés, ou des associations de personnes qui les constituent.
Orientation professionnelle	On entend par « orientation professionnelle » les services et activités qui s'adressent à des individus de tout âge, à toutes les étapes de leur vie, pour les aider à faire leurs choix éducatifs ou professionnels et à gérer leur évolution professionnelle. Ces services peuvent se trouver dans les écoles, les universités et autres établissements d'enseignement supérieur, les établissements de formation, les services publics d'emploi, sur les lieux de travail, dans le secteur du volontariat et dans le secteur privé. Les activités peuvent avoir lieu individuellement ou en groupe, face à face ou à distance (y compris les services en ligne ou par informatique). Ils comprennent la production et la diffusion de l'information sur les emplois et les carrières (sous forme de textes imprimés, au moyen des TIC ou sous d'autres formes), les outils d'évaluation et d'autoévaluation, les entretiens de conseil, les programmes de préparation à l'emploi (pour aider les individus à mieux se connaître, à saisir les options qui leur sont proposées et à gérer leur évolution professionnelle), les stages de découverte (pour se faire une idée des orientations possibles avant de faire un choix), les programmes de recherche d'emploi et d'insertion. (OCDE, <i>L'orientation professionnelle, Guide pratique pour les décideurs</i> , 2004, p. 11)
Plan de formation	Cadre général qui détermine les diverses phases d'une séquence d'apprentissage : préalables, objectifs de contenu et d'habileté, objectifs spécifiques, activités et travaux pratiques, matériel, méthodes, mode d'évaluation, critères de réussite, etc. ( <i>Glossaire québécois EAFC</i> , 2004, p. 13)

TERMES	DÉFINITIONS
Projet de formation	Ensemble d'activités de formation particulier à un individu, qui découle de sa situation propre aux plans personnel, familial, social, économique, professionnel et culturel, qui tient compte de ses acquis et que celui-ci prévoit réaliser pour atteindre ses objectifs. ( <i>Glossaire québécois EAFC</i> , 2004, p. 13)
Profil de formation	Agencement de diverses activités pédagogiques dont la nature conduit à l'identification d'un cheminement dans un programme d'études ou à la constitution d'un ensemble cohérent à l'intérieur d'un programme. ( <i>Glossaire québécois EAFC</i> , 2004, p. 14)
Reconnaissance des acquis extrascolaires	Principe selon lequel les compétences antérieures formelles, non formelles et informelles d'un adulte méritent d'être valorisées et peuvent être reconnues au regard d'un programme de formation, d'un programme d'études ou d'un référentiel approuvé. La reconnaissance des acquis extrascolaires permet à des adultes de faire reconnaître leurs acquis, peu importe les lieux, les moments et les modalités de leurs apprentissages. Elle porte sur les contenus de formation, les programmes et d'autres référentiels. Elle peut également porter sur des compétences formulées dans des référentiels adoptés par des partenaires québécois en éducation et par des partenaires étrangers. ( <i>Politique d'évaluation des apprentissages</i> , 2003, p. 56)
Ressources	Ensemble des moyens monétaires, matériels ou autres dont dispose une personne; moyens pour se tirer d'embarras. ( <i>Dictionnaire de l'éducation</i> , p. 1121)
Scolarité	Ensemble des études effectuées par une personne, dans un établissement scolaire reconnu.
Situation actuelle	Situation de l'adulte avant d'entreprendre un nouveau projet ou de faire des choix : sa scolarité, ses expériences de travail, ses expériences de vie, ses possibilités, ses priorités, sa situation familiale. (CS Harricana)

# Références bibliographiques

ASSOCIATION DES CADRES SCOLAIRES DU QUÉBEC (ASCQ). Glossaire québécois de l'éducation des adultes et de la formation continue, 2004, 26 p.

CENTRE EUROPÉEN POUR LE DÉVELOPPEMENT DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE (CEDEFOP). Assurer la transparence des compétences : identification, évaluation et reconnaissance de l'apprentissage non formel en Europe, Thessalonique, 2000, 239 p.

CENTRE INTERDISCIPLINAIRE DE RECHERCHE ET DÉVELOPPEMENT SUR L'ÉDUCATION PERMANENTE DE L'UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL (CIRDEP-UQAM). *L'aide à l'expression de la demande éducative en formation générale et l'accueil de cette demande dans les commissions scolaires du Québec*, par Paul Bélanger et Brigitte Voyer et Serge Wagner, mai 2005, 105 p.

COMMISSION SCOLAIRE HARRICANA. *Services SARCA*

[www.csharricana.qc.ca/services/sarca](http://www.csharricana.qc.ca/services/sarca)

GOYER, L., C. LANDRY, et C. LECLERC. Enjeux de la mise à l'essai du bilan des acquis relatifs à la formation générale de base : points de vue des personnes conseillères, rapport de recherche, janvier 2007, 111 p.

LEGENDRE, Renald. *Dictionnaire de l'éducation*. Éditions Guérin.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU SPORT ET DU LOISIR (MELS). *État de la formation de base des adultes au Québec*, Québec, 2005. 105 p.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU SPORT ET DU LOISIR (MELS). *Politique d'évaluation des apprentissages*, Québec, 2003, 68 p.

ORGANISATION DE COOPÉRATION ET DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE (OCDE). *L'orientation professionnelle. Guide pratique pour les décideurs*, 2004.



