



L'amélioration continue des SARCA

Colloque 2013 de la TREAQFP

23 mai 2013

Hôtel Plaza Québec

Présentation

1. Mise en contexte
2. Amélioration continue des SARCA
3. Modèles de consignation
4. Système de consignation de la Commission scolaire du Lac-Saint-Jean
5. Système de consignation de la Commission scolaire de Montréal
6. Prototype d'un système d'information national
7. Discussion
8. Évaluation de l'atelier

1. Mise en contexte

Loi sur l'instruction publique (LIP), art. 207.1

« La commission scolaire a pour mission d'organiser, au bénéfice des personnes relevant de sa compétence, les services éducatifs prévus par la présente loi et par les régimes pédagogiques établis par le gouvernement.

La commission scolaire a également pour mission de promouvoir et valoriser l'éducation publique sur son territoire, de veiller à **la qualité des services éducatifs** et à la réussite des élèves en vue de l'atteinte d'un plus haut niveau de scolarisation et de qualification de la population et de contribuer, dans la mesure prévue par la loi, au développement social, culturel et économique de sa région. »

1. Mise en contexte *(Suite)*

Loi sur l'instruction publique, art. 250

http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/I_13_3/I13_3.html

Depuis 1988, la LIP confie à la commission scolaire la responsabilité d'organiser et d'offrir des services d'accueil et de référence :

« La commission scolaire organise et offre des services d'accueil et de référence relatifs à la formation professionnelle ou aux services éducatifs pour les adultes. »

L'article 2 définit la population qui peut bénéficier de ces services :

« Toute personne qui n'est plus assujettie à l'obligation de fréquentation scolaire a droit aux services éducatifs prévus par les régimes pédagogiques établis par le gouvernement [...] » (16 ans)

1. Mise en contexte *(Suite)*

Régimes pédagogiques

- Article 14 pour la formation générale des adultes
http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=3&file=/I_13_3/I13_3R9.HTM
 - Article 5 pour la formation professionnelle
http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=3&file=/I_13_3/I13_3R10.HTM
- « Les services d'aide à la démarche de formation ont pour but de permettre à l'adulte :
- 1 d'établir son projet de formation compte tenu de ses expériences personnelles et professionnelles et de ses objectifs, et ce, dans la suite des services d'accueil et de référence;
 - 2 d'explorer les voies et les ressources disponibles en vue de réaliser son projet de formation, selon son profil de formation. »

1. Mise en contexte (Suite)

Instructions annuelles

- *Services et programmes d'études, Formation générale des adultes 2012-2013, Document administratif*, p. 3. <http://collections.banq.qc.ca/ark:/52327/bs2238954>
- *Document d'information sur les services et les programmes d'études de la formation professionnelle 2012-2013*, p. 3.
http://www.mels.gouv.qc.ca/sections/publications/publications/FPT_FC/Formation_professionnelle_techmique/FRA_DocInfoServProgEtudesFP.pdf

Règles budgétaires

- *Fonctionnement* : p. 28 (FGA, y compris FP), p. 60 (BARFGB) et p. 101 (Annexe F, montant par commission scolaire).
- *Document complémentaire* : p. 50 (méthode de calcul).
- *Investissements* : de 2008 à 2011, répartition de 513 000 \$ entre les commissions scolaires pour l'aménagement des locaux (mesure 30890).
<http://www.mels.gouv.qc.ca/sections/publications/index.asp?page=fiche&id=808>

1. Mise en contexte *(Suite)*

Cadre général sur les services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement dans les commissions scolaires, 2006

<http://www.mels.gouv.qc.ca/dfga/politique/accueilreference/cadregeneral.html>

Répertoire électronique d'activités SARCA

<http://www3.recitfga.qc.ca/SARCA/index.php>



2. Outil d'analyse pour l'amélioration continue des SARCA

Document de référence sur l'amélioration continue des SARCA

(en processus d'approbation pour publication) :

- s'inscrit dans le mandat du Ministère de soutenir les commissions scolaires dans la prestation de services en proposant du matériel d'accompagnement;
- met en relief la notion de qualité des SARCA;
- reflète les orientations du Ministère dans une optique d'optimisation continue de la prestation des services à offrir aux adultes du Québec;
- a fait l'objet d'une première présentation au printemps 2009 et sera présenté en version définitive à l'automne 2013.

2. Outil d'analyse pour l'amélioration continue... *(Suite)*

Trois catégories de composantes :

- liée à l'**administration**
- liée à la **prestation des services**
- liée aux **responsabilités générales**

2. Outil d'analyse pour l'amélioration continue... (Suite)

Tableau synthèse des composantes

DESCRIPTION Lignes directrices garantissant le fonctionnement optimal des SARCA	
STRATÉGIES OU MOYENS Manières d'opérationnaliser la composante Énoncés établissant des critères de qualité	
CIBLES OU RÉSULTATS ATTENDUS Information qui représente des objectifs ou des buts à atteindre en fonction de la composante	INDICATEURS Information qui témoigne de la mise en œuvre des stratégies ou des moyens liés à la composante

2. Modèles de consignation

Dans une optique d'amélioration continue des SARCA, présentation de trois modèles de consignation du cheminement de l'adulte qui :

- soutiennent le travail du personnel;
- gardent des traces du cheminement de l'adulte;
- formalisent et structurent la communication;
- fournissent des données à la commission scolaire pour analyser son portrait de situation relativement à son plan de réussite, la convention de gestion, etc.

3. Système de consignation – CS du Lac-Saint-Jean

- 3.1. Outil de consignation
- 3.2. Suivi du projet de l'adulte
- 3.3. Dossier de l'adulte
- 3.4. Références et suivi du dossier
- 3.5. Requêtes
- 3.6. Rapports statistiques

3. Système de la CS du Lac-Saint-Jean (Suite)

3.1. Outil de consignation

MENU PRINCIPAL

Número d'identification	<input type="text"/>	Importation à partir de Jade
Nom	<input type="text"/>	Créer un nouveau dossier
Prénom	<input type="text"/>	Gérer les groupes
Groupe	<input type="text" value="v"/>	Déclaration dans Charlemagne
Code permanent	<input type="text"/>	Consulter et/ou imprimer les rapports
Date de naissance (jj/mm/aaaa)	<input type="text"/>	Gérer les utilisateurs
Trier par	<input type="text" value="Número de dossier"/>	Insérer le guide utilisateur
	<input type="button" value="Rechercher"/>	Changer votre mot de passe
		Terminer votre session

3. Système de la CS du Lac-Saint-Jean (Suite)

3.2. Suivi du projet de l'adulte

Ce document sert d'**aide-mémoire pour l'adulte**. Il contient des renseignements sur son projet, les options possibles, les actions à mettre en œuvre, etc.

C'est aussi un **document central** pour tous les intervenants qui gravitent autour de lui. Il leur permet de faire le point périodiquement sur la situation de l'adulte. Il peut arriver que l'adulte doive modifier substantiellement son projet initial, le transformer radicalement, voire l'abandonner.

SARCA SERVICES D'ACCUEIL, DE RÉFÉRENCE, DE CONSEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT
Commission scolaire du Lac-Saint-Jean
PROJET DE L'ADULTE

FICHE D'IDENTIFICATION

Julie Girard
Nom de famille
[49] [20067563] [juliegirard@hotmail.com]
Age
Girard Michel
Nom de famille
[0999 rue du SARCA] [Laberge-Scyrie] [1024] [Fiche Info/Info]
Code postal
Ville
Date de naissance
Sexe
Alma
Mère de naissance
Québec
Province
418-720-0000
Téléphone scolaire
418-669-6000
Téléphone sans
C'est quoi
Retour en formation, Orientation ou réorientation, Demande d'information
Inscription possible par l'adulte

PROJET PERSONNEL

ACQUÉRIR DECS EN ÉDUCATION SPÉCIALISÉE

Aucun Services offerts
Fin
Organisme
Période
DES (CEGEP), Pratiques spécifiques, PRA
Pratiques à choisir

COMPLÉTER FORMATION D'INFIRMIÈRE AUXILIAIRE DEP ET OBTENIR UN EMPLOI DANS C.É. OU C.A.N.E.E.

Services offerts	Fin	Organisme	Période
Aspirer à la recherche d'emploi (Ajouter à son CV et à explorer liste d'entreprises via INET)	Realisé	CSLSJ - IS - ISP - approche individualisée	Janv 2012
Inscription à une activité de formation - FP (Faire demande admission DEP SASI)	Realisé	CSLSJ - Centre de Formation Professionnelle	Février 2010
Inscription à une activité de formation - FGA (Alma chercher praticable SASI)	Realisé	CSLSJ - Centre de Formation Générale Adultes	Mars 2009
Écrire un plan (Faire élève d'un jour DEP ass. personne établissement santé)	Realisé	CSLSJ - Centre de Formation Professionnelle	Nov 2009
Demande de services au C.E. (Revenir EQ pour soutien en formation générale en vue de son DEP en SASI)	Realisé	Emploi QUÉBEC	Janvier 2009
Information scolaire et professionnelle	Realisé	CSLSJ - SARCA	Janvier 2009
Orientation scolaire et professionnelle	Realisé	CSLSJ - SARCA	Janvier 2009

FAIRE DEMARCHE RAC EN TECHNIQUE DE TRAVAIL SOCIAL

Aucun Services offerts
Fin
Organisme
Période
DES (CEGEP), PRA, S, ANG, A, HIST, SCP
Pratiques à choisir

3. Système de la CS du Lac-Saint-Jean (Suite)

3.3. Dossier de l'adulte

Le dossier informatisé présente le portrait de la situation de l'adulte et fournit une vue d'ensemble du projet en cours. Il facilite le suivi et l'accompagnement.

Il évite à l'adulte de répéter des détails relatifs à sa situation et au personnel de faire certaines tâches en double.

161 JULIE GIRARD

Courriel : jugir@hotmail.c
Sexe et âge : Femme 49 ans
Code permanent : GIRJ17549701
No fiche JT : 1024
Adresse : 9999 rue du S
Téléphone(s) : 418-720-0000
418-669-6000
Intention(s) : Retour en form
Demande d'inf
Réorientation
Commentaires : Aimerait pours

2ème niveau d'accueil : OUI Date : 1/

Déclarations Charlemagne : 17-01-20

Dossier ouvert le 22-08-2007 Dernièr

Modifier la section identification

Modifier le portrait de la situation

Modifier l'historique scolaire

Modifier les autres informations

Modifier le projet personnel

Groupes

Documents joints

Afficher dossier Jade-Tosca

Consulter et/ou imprimer le portfolio

Activer le dossier

Supprimer le dossier

Retourner au menu principal

3. Système de la CS du Lac-Saint-Jean (Suite)

Le portfolio électronique (y compris le second niveau d'accueil)

SARCA SERVICES D'ACCUEIL, DE RÉFÉRENCE, DE CONSEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT
Commission scolaire du Lac-Saint-Jean
PORTFOLIO DE L'ADULTE COMMISSION SCOLAIRE DU LAC-SAINT-JEAN

IDENTIFICATION

Julie Girard [161] Numéro de dossier
Nom et famille [jagard@hotmail.com] Courriel
[2540/1963] Numéro de téléphone
[49] Age [GIRJ00000000] ID24
Girard Michel [Laberge Sylvie] [1024] Hôte Info-Tous
[9999 rue du SARCA] [Alma] [Québec] [Code postal]
[418-720-0000] [418-669-6000]
[Téléphone résidence] [Téléphone cellulaire] [Téléphone sans fil]

Retour en formation, Orientation ou réorientation, Demande d'information
Intention(s) poursuivie(s) par l'adulte

PORTRAIT DE LA SITUATION

[NI en emploi ni en formation]
Situation actuelle de l'adulte
[Sans soutien public du revenu, A reçu des PAE au cours des 4 dernières années]
Sécurité de revenu
[Pas assés d'heures dernier emploi pour PAE et pas admissible FSR]
Précisions sur la situation de l'adulte
[Service budgétaire et communautaire]

Démarches effectuées antérieurement	Organismes	Période
Inscription à une activité de formation • FGA • Anglais 1 partie	CSLSJ	Janvier 2007

HISTORIQUE SCOLAIRE

Niveau de scolarité obtenu et qualifications	Préciser (au besoin)	Date d'obtention
de secondaire		Juin 1980

[Français] [Français] [Langue maternelle] [Langues parlées et écrites]
[4] [1] [4] [4]
[FGA Langue d'enseignement, niveau] [FGA Langue seconde, niveau] [FGA Mathématiques, niveau]

[Retour FGA de façon sporadique entre 2004-2007]
Précisions sur le développement scolaire

[Diverses formations sur approches en intervention psychosociales, intervention en situation de crise, suicide, toxicomanie...]
Précisions - Formations non formalisées, non complètes, dérivées, en entreprise...

Mise à jour en date du 22-04-2013.
Initiales de la personne conseillère _____ et de l'adulte _____.

Julie Girard [161] Numéro de dossier

EXPERIENCES

Expérience de travail • Entreprise	Poste	Période	Durée
Tan Hardware	Cashier	2005-2007	1 1/2 ans
Maison Quatre temps	Interv. créativit/temps partiel	2002-2004	2 ans
Maison Langeste, Montréal	Interv. crative	1987	1 an
L'Étite Maison, Montréal	Interv. crative	1983-1990	1 ans
La Yovella	Yovelliste	1990-1996	6 ans

Une copie du CV est incluse au dossier.
[Expériences communautaires et bénévolat, implication groupe allaitement et comité de parents]
Expériences significatives

PROJET PERSONNEL

ACQUÉRIR DE CES ÉDUCATION SPÉCIALE [DES CTEGEP, Préalables spécifiques, RA]
[Préalables 1 et 2 pour]

Services offerts	État	Organismes	Période
Aucun			

COMPLÉTER FORMATION D'INFIRMIÈRE AUXILIAIRE DEP ET OBTI [REMBOURSEMENT CÉROMANE]

Services offerts	État	Organismes	Période
Aide à la recherche d'emploi [Aider à jour CV et explorer liste d'entreprise via IMT]	Réalisé	CSLSJ - IS_ISP - approche individualisée	Juin 2012
Inscription à une activité de formation • [Faire demande admission DEP SASI]	Réalisé	CSLSJ - Centre de Formation Professionnelle	Février 2010
Inscription à une activité de formation • [Aller chercher préalable SASI]	Réalisé	CSLSJ - Centre de Formation Générale Adultes	Mars 2009
Élève d'un jour [Faire élève d'un jour DEP ass. personnes (établissement sans)]	Réalisé	CSLSJ - Centre de Formation Professionnelle	Janvier 2009
Demande de services au CLE [Revoir EQ pour soutien en formation générale en vue de son DEP en SASI]	Réalisé	Emplois QUÉBEC	Janvier 2009
Information scolaire et professionnelle	Réalisé	CSLSJ - SARCA	Janvier 2009
Orientation scolaire et professionnelle	Réalisé	CSLSJ - SARCA	Janvier 2009

FAIRE DÉMARCHÉ RAC EN TECHNIQUE DE TRAVAIL SOCIAL [DES CTEGEP, FRA 5, ANG 4, HIST, JCP]
[Préalables 1 et 2 pour]

Services offerts	État	Organismes	Période
Aucun			

[Projet de formation, A complété son projet de formation, DEP SASI complété juin 2012]
[Réaliser]
[Compléter préalable FGA - juin 2010]
[Réaliser FGA 101/102/103 du 22-04-2013].
Initiales de la personne conseillère _____ et de l'adulte _____.

Julie Girard [161] Numéro de dossier

RESSOURCES ET OBSTACLES

[Permis de conduire, C classe 5, Automobile]
[Accès à internet]
[Reçues Saguenay LSI - [SARCA remplacé]
[Déterminée]
[Conditions pépines]
[Frais temps]
[Emplois/temps de loisir de temps]
[Manque d'assurance en la réussite de son projet]
[Véhicule]
[Besoin soutien financier]
[Soutien financier]

PERSONNE CONSEILLÈRE

[Nom de l'intervenant] [Centre] [22-04-2013] [Date]

AUTORISATION

Je déclare que les renseignements ci-dessus sont exacts. J'autorise la divulgation des renseignements précédents conformément à la loi 65 d'accès à l'information et j'autorise la Commission scolaire du Lac-Saint-Jean à consulter mon dossier scolaire en consignation au ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport.

Aussi, dans le but de vous faire profiter des différents services offerts à la Commission scolaire, nous vous demandons l'autorisation de transmettre à nos services ces renseignements afin que l'on puisse vous contacter pour vous les proposer ou encore vous demander de l'information pour fin de relance ou de statistique. Cette autorisation nous permettra également d'assurer le suivi des références.

Je consens également à ce que le SARCA puisse échanger de l'information avec le ou les organismes mentionnés dans le portfolio ci-joint afin d'obtenir des renseignements jugés utiles pour faciliter la démarche entreprise avec la ou les personnes conseillères du SARCA.

J'ai été informé et je consens à ce que les renseignements recueillis lors d'une entrevue d'accueil, de suivi, lors d'un contact téléphonique ou par courriel se retrouvent sur une base de données accessible aux professionnels et aux intervenants de la commission scolaire afin de faciliter la démarche entreprise avec les personnes conseillères du SARCA.

Ces renseignements demeureront strictement confidentiels.

Signature de la conseillère _____ Date _____
Signature de l'adulte concerné ou de son responsable s'il est mineur _____ Date _____

Ouverture du dossier le 22-04-2007.
Mise à jour en date du 22-04-2013.
Initiales de la personne conseillère _____ et de l'adulte _____.

3. Système de la CS du Lac-Saint-Jean (Suite)

3.4. Références et suivi de dossier

Le suivi de dossier permet à l'équipe d'intervenants mis à contribution dans la réalisation du projet de l'adulte de consigner les divers services qui lui sont offerts tant à l'intérieur de la CS que par des partenaires externes.

L'outil de référence peut, au besoin, contenir des renseignements généraux sur le projet de l'adulte, de l'information contenue dans son portfolio, etc. On peut aussi y joindre des documents en version électronique.

The screenshot shows a web form for adding references and tracking files. It includes a dropdown menu for 'Destinataire (courriel)', a text input for 'Référence Julie Girard', and a 'Sujet' field. Below these is a large text area for 'Message'. At the bottom, there are several checkboxes for adding documents and tracking references, and two buttons: 'Envoyer' and 'Annuler'.

- Joindre le portfolio de l'adulte à cette référence.
- Joindre l'entête du dossier à cette référence.
- Joindre le projet de l'adulte à cette référence.
- Joindre les autres informations.
- Joindre les autres informations sans les antécédents.
- Ajouter un suivi de référence au dossier.
- Joindre le document joint CV2005.doc
- Joindre le document joint REPERES-Profession(s).htm
- Joindre le document joint telecopie-offre des services personnalisés MODELE personnel.doc
- Joindre le document joint unjour.doc

3. Système de la CS du Lac-Saint-Jean *(Suite)*

3.5. Requêtes

- Liste de la clientèle active (par date de relance prévue)
- Liste de la clientèle active (par date de mise à jour)
- Liste de la clientèle active (avec adresses de courriel)
- Liste des références (organismes) par services offerts
- Liste de la clientèle active par organisme référent (au moins un suivi pendant la période)
- Liste des références et suivis faits par l'intervenant

3. Système de la CS du Lac-Saint-Jean (Suite)

3.6. Rapports statistiques

- Portrait de la clientèle des SARCA
 - Personnes accompagnées au second niveau d'accueil
 - Nouveaux dossiers seulement
 - Pour un groupe en particulier
- Portrait des personnes dirigées vers le service d'orientation
- Portrait des personnes dirigées vers le BARFGB
- Portrait de la relance effectuée auprès des adultes

Figure 2
Situation des adultes ayant fait appel aux SARCA

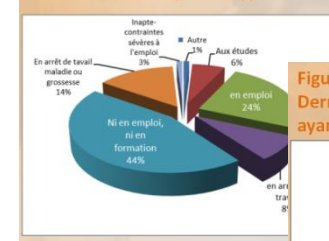


Figure 3
Dernier niveau de scolarité atteint par les adultes ayant fait appel au SARCA

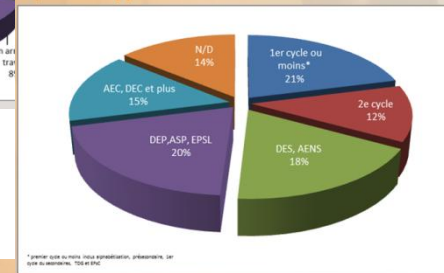


Figure 9
Résultats de la démarche effectuée au SARCA

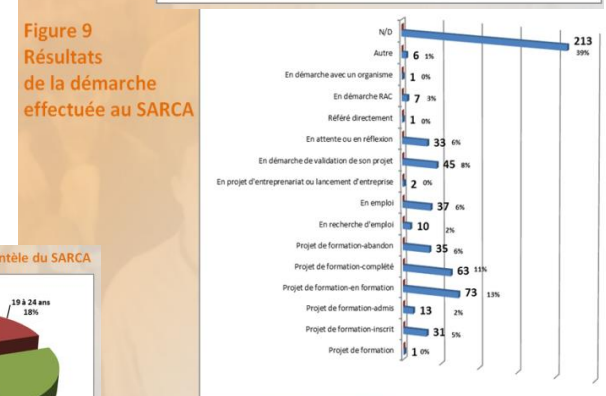
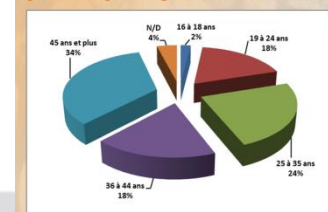


Figure 1 Catégories d'âges de la clientèle du SARCA



4. Système de consignation – CS de Montréal

- 4.1. Origine de la démarche
- 4.2. Pourquoi avoir choisi Jade-Tosca
- 4.3. Présentation de l'outil de consignation
- 4.4. Avantages



4. Système de la CS de Montréal (Suite)

4.1. Origine de la démarche

- Opération inscrite au plan d'action SARCA de la CSDM
- Suivi du cheminement de l'adulte (traçabilité et accompagnement)

4.2. Pourquoi avoir choisi Jade-Tosca

- Comité de travail
- Analyse et décision
- Plan (démarche par étape)



4. Système de la CS de Montréal (Suite)

4.3. Présentation de l'outil

- Jade-Tosca, module suivi personnalisé
- Création d'un centre « indépendant »
- Formulaires de suivi par équipe
- Exemple d'un formulaire



<https://tosca.csdm.qc.ca/800/asp/tosca.aspx?jlrn=tosca.ui.login.Main&Centre=800>

4. Système de la CS de Montréal *(Suite)*

4.4. Avantages

- Lien avec les systèmes existants
 - Peut importer des données (ex. : téléchargement d'une liste de personnes qui ont abandonné leurs études pour un suivi)
 - Recouper des informations pour voir l'impact des SARCA (ex. : démarche d'orientation vs réussite éducative)
- Détermination des critères de suivi (alertes)
- Envoi de notes aux intervenants à l'interne
- Confidentialité des données en fonction des intervenants
- Production de rapports
- Accès de l'extérieur (partout au Québec)



5. Prototype d'un système d'information national

- Constats à l'issue de l'élaboration du document de référence sur le service d'accompagnement : instrument pour consigner l'information recueillie pendant la démarche de l'adulte
- Élaboration d'un modèle avec la participation de sept commissions scolaires (2012-2013)

Prototype : <http://idclique.com/SARCA/index.html>

5. Prototype *(Suite)*

- **Avantages pour l'adulte** : traces de son cheminement
- **Avantages pour les personnes-ressources** : moyen de communication et accès à l'historique du cheminement de l'adulte
- **Avantages pour la commission scolaire** : portrait des services
- **Avantages pour le Ministère** : soutien à l'amélioration des services et offre de services plus équitables

6. Discussion

Quels sont les moyens mis en place dans vos commissions scolaires pour assurer la qualité des SARCA?

Est-ce que les processus d'information mis en place dans vos commissions sont adéquats?

Comment percevez-vous l'éventualité d'un système national?

7. Évaluation de l'atelier

Merci de votre participation!

Richard Charette, Commission scolaire de Montréal
charetter@csgm.qc.ca

Julie Gilbert, Commission scolaire du Lac-Saint-Jean
julie.gilbert@cslsj.qc.ca

Josée Mercure, Commission scolaire de la Seigneurie-des-Mille-Îles
josee.mercure@cssmi.qc.ca

Martine Leroux, ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport
martine.leroux@mels.gouv.qc.ca