

RENDEZ-VOUS SARCA

L'IMPACT DE LA POSTURE D'ACCUEIL DE L'ÉQUIPE-ÉCOLE SUR LA MOTIVATION ET LE BIEN-ÊTRE DES ÉLÈVES ADULTES



Nous vous proposons de définir et de comprendre les impacts de la posture d'accueil de l'équipe-centre sur la motivation et le bien-être des élèves-adultes. Également, nous aborderons différentes actions permettant de créer cet espace de vie sécuritaire à l'école.



Pour y
assister

29 JANVIER 2025 — 10 H 30 À 12 H

Animé par :

Julie Morissette c.o., et Chef d'équipe ISP [Insertion socioprofessionnelle] (Centre Saint-Michel, Sherbrooke)
<https://certarecherche.ca/personnes/julie-morissette/>



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

Présentation SARCA

secteur francophone



Marc Brisson

Conseiller d'orientation
Responsable du service
d'accompagnement national
pour les SARCA

Services éducatifs aux adultes Centre de services scolaire des Mille-Îles

430, boul. Arthur-Sauvé
Saint-Eustache (Québec)
J7R 6V6
Téléphone : 450 974-7000,
poste 34773

Trois aptitudes me décrivent bien :

Sens de la collaboration, passionné, innovateur

L'éducation pour moi :

C'est donner à chaque individu la possibilité de développer son plein potentiel en cultivant ses talents et en lui offrant des outils pour réaliser ses rêves

Mon inspiration :

« C'est en prenant des décisions éclairées que l'individu construit son autonomie et sa réussite. »



Expertise

20 ans d'expérience comme conseiller d'orientation

Expérience professionnelle en milieu communautaire et en éducation (FGJ-FGA-FP-collégial)

Clientèle : Jeunes adultes à besoins particuliers, personnes handicapées et peu scolarisées

Intérêts : Dynamique Individu-formation-travail et autodétermination des individus

Valeurs : La pensée réflexive et le partage de l'expertise sont essentiels pour soutenir la réussite des adultes ayant des projets personnels et professionnels

Mandats

Optimiser et harmoniser les services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement

Actualiser les déclarations de services des SARCA

Favoriser le réseautage et cerner les besoins de formation des acteurs SARCA

Déployer des formations axées sur l'accueil de 1^{er} et 2^e niveau

Former les acteurs sur la théorie de l'autodétermination pour accroître la motivation des adultes fréquentant la FGA et la FP



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

Présentation SARCA

secteur anglophone



Miriam Furfaro
Conseillère en formation scolaire
Responsable du SARCA National -
English Sector

**Services éducatifs
aux adultes
Centre de services
scolaire des Mille-Îles**

430, boul. Arthur-Sauvé
Saint-Eustache (Québec)
J7R 6V6
Téléphone : 450 974-7000,
poste 36080

3 words that describe me:

Passionate, Creative & Understanding

An absolute must in education:

There is no “one size fits all!”

A quote that defines me:

“Success is liking yourself, liking what you do, and liking how you do it. “ – Maya Angelou



Expertise

Responsable du SARCA National – Anglophone Sector

I have over 20 years of experience in the Adult Education and Vocational Training sector.

As an Academic and Vocational Information Counsellor in the English sector, my passion for Adult General Education and Vocational Training has only grown with time! The promotion of AGE and VT has always been important to me.

Being able to connect with and advise so many wonderful people has allowed me to fully immerse myself in the AGE/VT world, and it was only natural that I find some way to share that passion within the Anglophone community.

Mandate

Identify individual needs throughout the anglophone community's school boards.

Develop a viable action plan to focus on the optimization of SARCA Services offered.

Support school boards' SARCA personnel and staff in services provided to help adult clientele towards lifelong learning.

Strengthen partnership between the network and bridge the gap between various sectors.

Encourage and foster the sharing of best practices for the intake and support of new adult learners and provide support and professional development.



SARCA

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

Présentation Julie Morissette

- Conseillère d'orientation;
- Formatrice en intégration socioprofessionnelle auprès des personnes réfugiées faiblement scolarisées;
- Cheffe d'équipe ISP;
- Mentore à l'éducation des adultes;
- Chargée de cours en counseling de carrière;
- Participation à la rédaction du livre: L'accompagnement visant l'intégration des personnes réfugiées faiblement scolarisées;
- Doctorante en enseignement supérieur sur le développement des compétences interculturelles.

Pour me joindre: morissettej@cssrs.gouv.qc.ca



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



Plan de la rencontre

1. Introduction à l'atelier: présentation du SARCA
 2. Qui sont nos élèves en FGA et FP?
 3. Spécificité de la FGA et FP
- Période de questions
4. L'aspect relationnel: au cœur de la réussite
 5. Posture d'accueil en milieu éducatif
 6. Contexte relationnel sécurisant
 7. Stratégies d'accueil
 8. Stratégie d'accueil: écoute
 8. Pas toujours facile de créer le contact avec l'élève
 9. Ce que l'intervention positive est ...
 10. Équité, inclusion, diversité
- Période de questions
11. Conclusion avec le SARCA



Expression de
la demande

Capacité d'agir
sur sa propre vie

Développement
de l'adulte

Que sont les **S**ervices d'**A**ccueil, de **R**éférence, de **C**onseil et d'**A**ccompagnement?

Les acteurs des **SARCA** offrent des services à tous les adultes fréquentant ou non les centres de formation générale des adultes (FGA) et de la formation professionnelle (FP). Ceux-ci permettent d'explorer les voies et les ressources disponibles afin d'établir des projets favorisant la **réussite éducative**.

Des services adaptés aux besoins de l'adulte tout au long de son parcours en interrelation avec son plan d'action et ses projets

Accueil (1 ^e et 2 ^e niveau)	Exploration des acquis	Orientation professionnelle	Accompagnement	Référence et Information
Écouter et communiquer	Analyser et examiner	Évaluer, définir et valider	Conseiller, élaborer et planifier	Cibler, fournir et clarifier
Comprendre la demande Brosser un portrait global Inventorier le vécu et les expériences	Tracer l'historique scolaire et professionnelle Déterminer les possibilités de RAC Valoriser les forces et les capacités	Approfondir la connaissance de soi Clarifier les aspirations et les possibilités Cristalliser des champs d'intérêt	Soutenir le projet de l'adulte Renforcer la capacité d'agir Encourager l'apprentissage tout au long de la vie	Transmettre de l'information scolaire et professionnelle Renseigner sur le marché du travail Référer vers les partenaires internes et externes

Communication
des services

Gestion des
services

Gestion du
dossier

Compétence du
personnel



Accompagnement

Proactivité

Partenariat

ACCUEIL 1^{er} niveau

Besoin non-répondu

Besoin répondu

ACCUEIL 2^e niveau

Besoin non-répondu

Besoin répondu

Orientation professionnelle

Information

Exploration des acquis

Référence

Qui sont nos élèves en FGA et FP: santé psychologique

Pour bien accueillir quelqu'un,
je dois savoir qui j'accueille



Enquête postpandémique sur la santé psychologique au Québec par Dre Généreux (2023)

Un adulte sur 4: symptômes compatibles avec un trouble d'anxiété généralisée ou une dépression majeure.

Les idées suicidaires sérieuses sont **2 fois plus fréquentes qu'avant la pandémie.**

Les troubles psychologiques sont nettement plus présents à Montréal.

Certains groupes sont davantage **à risque** tels que les jeunes, adultes ayant **une autre identité de genre** et ceux vivant des **périodes de transition.**



Qui sont nos élèves en *FGA* et *FP*: recommandations

Pour bien accueillir
quelqu'un, je dois savoir
qui j'accueille



Mobiliser les partenaires autour de l'école pour offrir un plus grand éventail de services en lien avec le cheminement scolaire et professionnel.

Créer un espace de parole , faire parler les jeunes adultes, ce qui peut agir sur le **sentiment d'appartenance** à leurs milieux (scolaires et communautaires) ainsi que sur la persévérance scolaire.

Tiré du Centre de transfert pour la réussite éducative du Québec (2019).



Qui sont nos élèves en FGA et FP: parcours de vie pour les personnes en situation de vulnérabilité sociale

- **Entre la stabilité et l'instabilité de l'emploi** (Bourdon et al., 2021; Grell, 2004; Supeno et Bourdon, 2017).
- **L'interdépendance des contextes de vie**, sociale (travail, formation, famille, bénévolat, etc.) (Supeno et Bourdon, 2015).
- **Les apprentissages, le développement des ressources et des capacités** des différentes sphères de vie se construisent dans plusieurs **contextes: formels, informels, non formels** qui inclue leur lot de difficultés (Bourdon, 2010).

Recommandation

- L'approche des parcours de vie et de l'apprentissage tout au long de la vie, contribueraient ainsi à **analyser des questions de justice sociale** en tenant compte de l'ensemble **des contextes sociaux, des sphères de vie et des enjeux d'adversité** avec lesquels ces personnes doivent composer en considérant les **collaborations avec des milieux de pratique ou d'autres ressources présentes dans la communauté.**



Qui sont nos élèves en *FGA* et *FP*: l'ambivalence de leur projet



Avant l'arrivée et au début de la formation

Adultes n'ayant jamais effectué de retour aux études: :
Adultes qui sont de retour en formation dans un établissement scolaire
Adultes qui ont interrompu leur formation après y être retournés

Pendant les études

Facteurs sur le plan personnel, familial et social
Facteurs sur le plan scolaire et professionnel: **l'ambivalence de son choix**
(Bélisle, 2015)

Recommandations

Gérer son ambivalence a un impact sur l'adulte qui **s'ouvre davantage aux conseils** de leur entourage, du personnel enseignant et des intervenants du domaine de l'orientation scolaire et professionnelle.

Spécificité de la FGA et de la FP

- L'adulte **choisit de venir étudier**, car il a un objectif pour améliorer ses conditions de vie (ambivalence).
- Les enseignements **s'adaptent aux projets de vie** de chaque adulte.
- L'andragogie suggère d'adapter les dispositifs, les approches et les méthodes de formation en tenant compte des **caractéristiques et des conditions propres à la vie adulte qui influencent l'apprentissage**. (Voyer et Zaidman, 2014, CSSMB, 2021)
- Les **interactions sociales** sont ainsi au cœur de leur parcours d'apprentissage et les apprentissages **relationnels et affectifs ou de développement personnel** reviennent le plus souvent dans les propos des élèves. (Bélisle, R., Turmel, H. & Bourdon, S., 2022)





***Période de
questions et de
commentaires***

L'aspect relationnel: au cœur de la réussite de nos élèves

Hattie (2017: 2023): les deux premiers facteurs de réussite chez l'élève

- **Le feed-back de la personne enseignante** (0,73);
- **la relation de confiance entre la personne enseignante et l'élève** (0,72).

<https://visible-learning.org/fr/john-hattie-classement-facteurs-reussite-apprentissage/>

La relation éducative entre les adultes et les personnes enseignantes, la relation entre pairs, **le climat de classe** sont déterminants pour **la persévérance**. Plus ces relations sont empreintes de respect et de chaleur, plus l'adulte s'ouvre à l'apprentissage. (Villemagne, 2014)

La **composante relationnelle** joue ici un rôle central. (Demarais, 2012)



Posture d'accueil en milieu éducatif

- La posture d'accueil, dans le contexte de l'éducation et des relations interpersonnelles, peut être définie comme l'attitude, les comportements et les intentions d'une personne lorsqu'elle interagit avec autrui dans le but de **créer un environnement accueillant, respectueux, sécurisant et favorable à la discussion.** (En l'absence de données probantes sur le sujet, consultation de Chat GPT, le 27 avril 2024)
- La posture d'accueil:
 - représente **une force des professions et des métiers dans l'environnement scolaire;**
 - va **servir à créer une habitude** d'aller vers le service, une collaboration avec le personnel;
 - **se manifeste en continu** dans **tous les lieux** de l'école et **par tous** les intervenants de l'équipe-école.





Contexte relationnel sécurisant

Le développement d'un contexte relationnel **sécurisant** contribue:

- à une **santé mentale positive** (Intervention positive, 2023);
- à une **croissance de la maturité affective**, au développement des **compétences psychosociales** et une plus grande **disponibilité des élèves aux apprentissages**;
- un espace de vie qui se construit, **un filet de sécurité** pour poser des questions, parler en toute sécurité, être écouté devant des obstacles.

Stratégies d'accueil

Vidéo:

<https://www.youtube.com/watch?v=VxyxywShewI>

Question 1: Quelles sont vos gestes ou vos stratégies d'accueil au quotidien afin de créer un environnement sécurisant pour l'élève?

Rendez-vous SARCA, Question 1



[Lien web pour la question 1](#)

Stratégies d'accueil: écoute

Entendre, recevoir et reconnaître

- la subjectivité de votre élève dans ses perceptions et son affect;
- l'ambivalence de son projet: tensions;
- l'apprentissage dans son parcours de vie.

Recevoir les émotions négatives sans évaluation de votre part. C'est correct d'aller moins bien parfois. Après le reflet de son vécu, on peut voir les solutions.

Normaliser le stress et l'aider à identifier la source de son stress, voir <https://www.stresshumain.ca/> de Sonia Lupien, 2023.

Proscrire: ça va bien aller, ne t'en fait pas, on est mieux de dire que tu vas t'adapter, trouver une solution, etc.

Attitude d'accueil signifie

- la présence et l'écoute (intérêt et attention centrée),
- l'empathie (compassion),
- Le respect (souligner ses forces),
- l'authenticité (sincérité).

Techniques de reflet et de spécificité



Pas toujours facile de créer le contact selon les styles d'attachement.

Maintenir le lien même si l'élève semble distant.

Pour mieux comprendre notre rapport à certains élèves selon Carpenter (2017)

- **Style sécurisant:** la personne est confiante envers sa réussite, elle sait qu'elle peut compter sur quelqu'un si elle a besoin, elle se permet d'aller voir la personne enseignante lorsqu'elle ne comprend pas ou lors de situations difficiles.
- **Style préoccupé ou ambivalent:** la personne manque de confiance, très connectée à ses affects, besoins excessifs d'attention, d'encouragement, de soutien, très sensible à tous signaux de rejet, préoccupée par ses relations et plus elle est préoccupée, plus c'est difficile de créer des liens. Elle apprend peu de ses expériences, elle peut avoir une confiance aveugle envers une personne d'autorité et elle a tendance à mettre la faute sur l'autre pour ses échecs.
- **Style détaché ou évitant:** deux profils: 1. les personnes indépendantes, très performantes et 2. les personnes qui cumulent les difficultés académiques. Les deux profils contrôlent ou nient ses états de stress, fonctionnent avec rigidité, ne demandent pas d'aide, n'apprennent pas de leurs erreurs, évitent d'entrer en relation, veulent abandonner devant l'échec.

Ce que l'intervention positive est...

- **Vidéo:** L'intervention positive : l'importance de la relation auprès des élèves du postsecondaire (youtube.com)
- **Question:** Que désirez-vous mettre en place pour bonifier votre posture d'accueil?
- **Site des services complémentaires:**
<https://www.carrefourfgafp.ca/ServicesEducatifsComplementaires/>

Rendez-vous SARCA, Question 2



[Lien web pour la question 2](#)



Équité, inclusion et diversité en quelques mots

- **Équité** : Approche visant à traiter chaque individu, chaque groupe de façon juste, **en tenant compte de leurs caractéristiques particulières afin de les placer sur un plan d'égalité**. Elle s'oppose à l'uniformité dans l'application systématique d'une norme sans tenir compte des différences et de la diversité de la société. Elle vise à s'assurer que tous obtiennent les mêmes résultats et ait droit aux mêmes avantages (égalité des chances).
- **Diversité** : **L'éventail** des conditions de vie, modes d'expressions et vécus de différentes populations en fonction de facteurs tels que l'âge, la culture, l'origine ethnique, la scolarité, le genre, le handicap, l'orientation sexuelle, le statut d'immigration, le lieu de résidence, la langue et la religion. Source : Condition féminine Canada
- **Inclusion** : **Une action visant à mettre en place un environnement respectueux de la diversité qui intègre pleinement tous les membres de sa communauté**, qui les accompagne et leur offre des mesures de soutien pour favoriser leur bien-être et leur accomplissement. C'est un engagement soutenu visant l'accueil, l'intégration, l'accompagnement et le cheminement.

Cité de Université de Sherbrooke (2025). Équité, diversité et inclusion : Pour s'accomplir et contribuer.

Période de Questions





Résumé de la rencontre et conclusion

Merci de votre participation

Formulaire d'appréciation



Lien formulaire

Références

Bélisle, R., Turmel, H. & Bourdon, S. (2022). Évolution du rapport au savoir dans le parcours d'apprentissage de jeunes adultes en situation de précarité. *Nouveaux cahiers de la recherche en éducation*, 24(1), 16–40. <https://doi.org/10.7202/1095693ar>.

Bélisle, R., et collab. (2015). *Tous ces chemins qui mènent à un premier diplôme : orientation des adultes sans diplôme dans une perspective d'apprentissage tout au long de la vie*, Sherbrooke, Université de Sherbrooke, 311 p.

Beucher, C., Gagné, A., Gagnon, C., Coulombe, S., Breton, S. et Maltais, D. (2021). *Portrait des élèves en formation professionnelle*. Sherbrooke, Observatoire de la formation professionnelle du Québec. https://observatoirefp.org/wp-content/uploads/2021/06/Rapport-Portrait-eleves-FP_30juin-2021-MJ.pdf

Breault, J., (2020). *La relation d'attachement en classe*. Chenelière éducation, Québec, 102 p.

Carpenter, B. (2017). *Attachment and emotional development in the classroom : theory and practice*. Jessica Kingsley Publishers.

Centre de transfert pour la réussite éducative du Québec (CTREQ) (2019). *Apprendre tout au long de la vie : constats sur la formation générale des adultes et pistes d'action proposées (Coup de pouce)*. Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur (MEES). https://www.ctreq.qc.ca/wp-content/uploads/2019/06/Coup-de-pouce_VF3.pdf

Centre intégrée universitaire de santé et services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke (CIUSSSECHUS), *Intervention positive*, 2023. <https://www.santeestrie.qc.ca/soins-services/theme/intervention-positive>

Centre de services scolaire Marguerite Burgeoys (CSSMB), 2021. *Référentiel: Pour un enseignement efficace en formation professionnelle et en formation générale des adultes*. https://aqifga.com/wp-content/uploads/2022/03/2021-09-20_Referentiel-enseignement-efficace-FP-FGA.pdf

Références

Desmarais, D et coll. (2012). Contre le décrochage scolaire par l'accompagnement éducatif. Une étude sur la contribution des organismes communautaires, Québec, Presses de l'Université du Québec.

Gagnier, N., fév., 2024, La santé mentale positive... Bien plus que la prévention des problèmes de santé mentale, Académie Dre Nadia.

Généreux M., (2023) Enquête sur la santé psychologique des 12-25 ans, faits saillants.
https://www.santeestrie.qc.ca/clients/SanteEstrie/salle_de_presse/actualites/2023/faits_saillants_2023.pdf

Généreux, M. (2022) Une nouvelle enquête de l'Université de Sherbrooke et du CIUSSS de l'Estrie – CHUS. Confirme l'urgence d'agir maintenant.

Hattie, J. (2023) Visible Learning – The Sequel 2023. <https://visible-learning.org/2023/01/visible-learning-the-sequel-2023/>.

Hattie, J. A., & Hattie, J. (2017). *L'apprentissage visible pour les enseignants : connaître son impact pour maximiser le rendement des élèves*. Presses de l'Université du Québec. <http://collections.banq.qc.ca/ark:/52327/2938678>

Lupien, S., (2020). Par amour du stress, éd. Va savoir, Québec, 344 p.

Morissette, J., Gourde, A., Goyer, L., Dionne, P. et Bengaly, M. (2024). L'accompagnement visant l'intégration des personnes réfugiées faiblement scolarisées: une perspective interculturelle en orientation. CERIC. <https://ceric.ca/fr/publications/laccompagnement-visant-lintegration-des-personnes-refugiees-faiblement-scolarisees-une-perspective-interculturelle-en-orientation/>

Supeno, E., Dionne, P. & Ntebutse, J. G. (2022). L'analyse des parcours d'apprentissage des personnes en situation de vulnérabilité sociale, un analyseur d'enjeux de justice sociale. Nouveaux cahiers de la recherche en éducation, 24(1), 1–15. <https://doi.org/10.7202/1095692ar>

Université de Sherbrooke (2025). Équité, diversité et inclusion : Pour s'accomplir et contribuer.

Vidal, M., Grossmann, S. & Bourdon, S. (2022). Les milieux alternatifs de scolarisation au Québec : des stratégies adaptées aux parcours d'apprentissage des élèves en situation de vulnérabilité à la formation générale des adultes ? Nouveaux cahiers de la recherche en éducation, 24(1), 41–65. <https://doi.org/10.7202/1095694a>.

Voyer, B. & Zaidman, A. M. (2014). L'identité professionnelle des enseignants à l'éducation des adultes : influence du discours institutionnel et du discours scientifique. Revue des sciences de l'éducation, 40(2), 351–371. <https://doi.org/10.7202/1028424ar>