

Tiré des Actes du Colloque 2000 de l'Association de la recherche au collégial (ARC).
 Copie numérique autorisée disponible sur le serveur Web du Centre de documentation collégiale (CDC):
 URL= http://www.cdc.qc.ca/actes_arc/2000/lavictoire_actes_ARC_2000.pdf
 Format : 6 pages en PDF.

LA RÉUSSITE SCOLAIRE AU COLLÈGE DE L'OUTAOUAIS

Nicole Lavictoire, Collège de l'Outaouais

RÉSUMÉ

Le personnel de soutien assume un rôle essentiel à la mission du Collège et est au cœur de la réussite des élèves au Collège de l'Outaouais. Il participe aussi à des recherches concernant la réussite éducative.

L'accueil des élèves est l'une des mesures d'aide et d'encadrement pédagogique retenues par le Collège de l'Outaouais. Les membres du personnel de soutien sont les premières personnes à qui les élèves s'adressent, qu'il s'agisse du personnel administratif affecté aux différents services, de l'ouvrier, du personnel rattaché à l'entretien ménager qui assure un environnement sain et agréable, du personnel technique représentant une ressource inestimable auprès des élèves.

Bonjour,

Je suis Nicole Lavictoire, membre du personnel de soutien travaillant au Centre de documentation sur les carrières, centre rattaché au Service d'orientation et d'information scolaire du Collège de l'Outaouais. Je suis au Collège depuis 1974. D'ailleurs, le Collège soulignait les 25 années de service de 16 personnes, dont moi-même, mercredi passé à l'occasion d'un gala de reconnaissance. Il m'en reste 10 autres à œuvrer parmi mes pairs et à travailler pour les élèves. Je suis membre de la Commission des études depuis 1996 et également membre du Conseil d'administration du Collège.

Je tiens à remercier l'Association d'avoir retenu ma proposition de communication. Je suis contente et heureuse d'être parmi vous à l'occasion de ce colloque. Je tiens aussi à remercier spécialement monsieur Gilles Raïche, conseiller pédagogique, et madame Hélène Pelletier, responsable du Service du cheminement scolaire du Collège, pour leur soutien et leur encouragement. Jusqu'à maintenant, j'ai été très impressionnée par les communications des élèves et des conférenciers et je pense que je n'ai pas fini de l'être. À l'origine, l'exposé sur la réussite scolaire au Collège de l'Outaouais devait être présenté par un groupe de personnes, mais leurs nombreuses activités les empêchaient d'être disponibles. Alors j'ai décidé de présenter quand même ma partie de l'exposé. Sur ce, il me fait plaisir de vous expliquer les mesures d'aide à la réussite scolaire, ma participation aux recherches et le rôle du personnel de soutien dans l'atteinte de la réussite des étudiants.

PRÉFACE

Ce document présente une brève communication sur les mesures d'aide à la réussite scolaire exposée à l'occasion du 12^e colloque de l'Association pour la recherche au collégial "*Renaissance et retombées de la recherche au collégial*". Le Collège de l'Outaouais, dans le cadre de son mandat et de ses activités reliées aux services, à la clientèle et à l'aide à l'élève, a à cœur la réussite des élèves en plus d'y jouer un rôle essentiel.

Nous sommes des employés de soutien, des parents, de futurs parents ou autres. Nous désirons tous que cette jeunesse devienne des personnes capables de s'épanouir pleinement sous toutes les facettes, qu'elle reçoive un enseignement de qualité et qu'elle soit entourée de gens soucieux de leur transmettre le savoir et de leur donner quotidiennement soutien et reconnaissance.

INTRODUCTION

Dans la réalisation de tout projet, chaque partie impliquée y joue un rôle essentiel. Aussi minime soit-il, ce rôle contribuera grandement au résultat final. Identifier et reconnaître les efforts et le travail des participants s'avère tout aussi important que l'atteinte de l'objectif visé.

Au Collège de l'Outaouais, la réussite scolaire est un objectif primordial. Pour l'atteindre, le Collège doit compter sur les enseignants, les élèves ainsi que sur son personnel cadre, de soutien et professionnel. Divers comités ont été mis sur pied en vue de présenter des re-

commandations pour favoriser et encourager pleinement la réussite scolaire. Il s'agit d'un important travail d'équipe. Même le personnel de soutien contribue à la réussite des élèves, peu importe le service auquel il est rattaché. Ses actions ont aussi un impact qui mérite d'être souligné.

Avant d'entreprendre toute action, le Collège a dû tenir compte des recommandations des divers comités d'aide à la réussite. À partir de mandats généraux, ces comités ont défini avec le temps des interventions et des mesures d'aide à appliquer au Collège de l'Outaouais en vue d'améliorer le taux de réussite scolaire de ses élèves. Parmi les mesures d'aide à la réussite qui furent retenues, le service d'accueil en est un de première importance. C'est le personnel de soutien qui veille au maintien de ce service. Il se doit de proposer des actions reliées à l'accueil qui favoriseront des retombées positives sur la réussite scolaire des élèves.

CHEMINEMENT DU COLLÈGE DE L'OUTAOUAIS À TRAVERS LES DIVERS COMITÉS QUANT À L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE LA RÉUSSITE SCOLAIRE

Participation au comité sur les moyens d'intervention auprès des clientèles à risque

En tant que membre du personnel de soutien siégeant à la Commission des études, j'ai décidé de m'impliquer, en 1997, au comité sur les moyens d'intervention auprès des clientèles à risque. Si j'ai choisi d'y participer de plein gré, c'est d'abord parce que j'ai une vision d'ensemble du rôle de chaque partie impliquée. Je crois que toutes les parties doivent travailler conjointement pour atteindre l'objectif de réussite scolaire : d'abord l'élève (le client), le corps professoral et les services. Voilà un tout dont la collaboration de ses parties ne se fait pas de façon unidirectionnelle.

Évolution du comité sur les moyens d'intervention auprès des clientèles à risque

Le comité sur les moyens d'intervention auprès des clientèles à risque, implanté par la Commission des études, avait reçu les mandats suivants : proposer des moyens d'intervention auprès de la clientèle à risque, approfondir le concept des pairs-aidants et consulter les enseignants au sujet du rapport mi-session.

Nous, les membres du comité, nous sommes réunis et documentés quant aux études déjà faites sur le sujet. Aussi, depuis 1970, le Collège avait mis sur pied diverses activités comme le tutorat, « élève d'un jour » et « journée porte ouverte ». Nous avons aussi participé à

des entrevues avec les intervenants du Centre d'autoapprentissage de la Cité collégiale; visité l'école secondaire de l'Érablière de Gatineau pour connaître le projet de parrainage et le service de tutorat en plus de discuter avec les élèves aidés et aidants; rencontré les responsables de quelques centres d'aide au Collège de l'Outaouais; élaboré un sondage pour connaître l'opinion des élèves quant à un futur service de soutien scolaire en vue de venir en aide aux élèves qui éprouvent des difficultés dans certaines matières; et, finalement, invité un intervenant du Collège Bois-de-Boulogne afin de présenter une activité de dépistage venant remplacer le bulletin mi-session, l'opération « étudiant en difficulté ». À la suite de ces recherches, le comité change d'appellation et devient le comité d'aide à la réussite.

À partir des activités déjà en vigueur au Collège et figurant au plan d'intervention des clientèles à risque, telles que :

- tournées dans les classes en début d'année;
- accueil des départements;
- « mentorat » : jumelage avec un professeur;
- pairs-aidants;
- cours complémentaires et ateliers portant sur les techniques d'aide à l'apprentissage;
- annuaire du Collège;
- activité « élève d'un jour »;
- journées porte ouverte;
- programme SISNEC (système d'intégration et de suivi des nouveaux élèves au collégial).

Nous avons recommandé, entre autres, à la Direction des études de (document I) :

- prévoir un stand « élève d'un jour » à l'occasion de la journée porte ouverte;
- produire une brochure « Réussir ses études » distribuée lors de la remise des horaires;
- faire une tournée dans les classes au début de l'année pour les nouveaux élèves;
- inscrire le « mentorat » au plan de travail de la Commission des études;
- former un sous-comité pour la mise en place de pairs-aidants;
- établir une structure mettant en application le plan des mesures d'aide à la réussite adopté par la Commission des études.

En avril 1998, le Collège se dote d'un Service d'aide à la réussite regroupant les services d'aide pédagogique, d'orientation et d'information scolaire ainsi que d'un

Centre de documentation sur les carrières. Durant trois jours de réflexion, je travaille avec cette équipe, à titre d'agente de bureau au Centre de documentation, pour définir la mission, proposer une structure de fonctionnement et soumettre un canevas d'éléments pouvant constituer la base d'un plan de travail. La mission du Service d'aide à la réussite se définit comme suit : « assurer l'accompagnement vers la réussite par une démarche d'accueil systématique, par une information scolaire accessible et à jour, par un service conseil d'orientation et de cheminement scolaire et par des stratégies d'intervention axées vers les élèves en difficulté. » (Tableau 1)

À l'automne de la même année, la nouvelle Direction des études met sur pied le comité des mesures d'aide à la réussite (Tableau 2). Ce comité doit concilier les travaux du comité d'aide à la réussite et ceux du Service d'aide à la réussite. Il regroupe des personnes de chaque catégorie d'emploi du Collège (personnel de soutien, enseignants, cadres, élèves). Ces personnes doivent s'assurer que le rapport *Mesures de soutien à l'élève. Analyse et orientations*, produit par la chargée de projet Hélène Pelletier en avril 1999, répond aux objectifs de mesures d'aide à la réussite (document II). Encore une fois, à titre de membre de ce comité, j'ai participé à des entrevues, des échanges et des discussions avec les membres du personnel de soutien, surtout ceux qui côtoient les élèves quotidiennement, portant sur leur rôle, leur place, leurs convictions et leurs attitudes face aux mesures d'aide à la réussite pour les nouveaux élèves.

Le comité soutient également que ce rapport doit être produit en tenant compte, à l'époque, du document de travail de la Fédération des cégeps *La réussite et la diplomation au collégial : des chiffres et des engagements* et, entre autres, d'étudier la possibilité de regrouper les centres d'aide à l'apprentissage dans un lieu commun, travailler à un meilleur arrimage avec le secondaire et mettre en place des structures et moyens soutenant le mandat institutionnel visant à assurer la réussite et la diplomation des élèves.

RÔLE DU PERSONNEL DE SOUTIEN DANS LA RÉUSSITE SCOLAIRE

Le personnel de soutien, c'est qui?

Les membres du personnel de soutien sont les premières personnes à qui les élèves s'adressent.

C'est souvent le premier contact que l'élève a avec l'institution collégiale. Le personnel de soutien, c'est :

- le personnel administratif affecté aux différents services qui apporte un soutien important pour ce qui est de l'organisation des horaires, des choix de cours, des changements de programmes ou encore pour recourir à l'aide financière, etc.;
- le personnel ouvrier qui, soit à l'entretien ménager, à la ventilation/chauffage, à la menuiserie, ou autres travaux assure un environnement sain et agréable à l'ensemble de la communauté collégiale;
- le personnel technique qui représente une ressource inestimable auprès des élèves puisqu'il est là pour répondre à leurs questions en les aidant à accomplir leurs travaux.

Selon mes entrevues et mes discussions avec le personnel de soutien ainsi que les recommandations et les constats des divers comités ayant travaillé sur les mesures d'aide à la réussite, le rôle du personnel de soutien dégagé se joue en matière de l'ACCUEIL.

L'accueil au Collège de l'Outaouais ainsi qu'à travers le réseau collégial se résume entre autres à fournir le meilleur service à la clientèle. Le premier contact de l'étudiant avec un collège peut se faire par téléphone, comme une demande de renseignements sur les procédures d'admission, ou en personne, soit lors de la période de choix de cours des nouveaux élèves. Ce premier contact s'avère très important, même pour les parents, lors du choix de l'institution.

D'ailleurs, un parent satisfait de l'accueil, par téléphone et sur place, de l'information donnée ciblée et de l'intérêt d'une personne, membre du personnel de soutien, à qui il s'était adressé, a décidé que son enfant suivrait sa formation au Collège de l'Outaouais et non ailleurs. Déjà, un climat de confiance régnait face à l'institution grâce à l'accueil.

Le personnel de soutien contribue grandement à faire rayonner l'image du collège pour lequel il travaille. En plus d'être détenteur d'une information à jour et d'être à l'affût des activités de son collège, le personnel de soutien peut être qualifié d'ambassadeur et constitue une référence essentielle pour tous les membres de cette institution.

Ce tableau ne reflète que des pistes d'études. Chaque service devrait faire appel à son personnel de soutien afin de spécifier et développer une mesure d'accueil, leurs interventions et des projets d'accueil. Il serait intéressant d'établir des liens et des échanges avec d'autres services au sein d'un même collège ainsi qu'à travers le réseau.

Tableau 1	
NOTRE MISSION	
L'accompagnement vers la réussite	
♦	par une démarche d'accueil systématique
♦	par une information scolaire accessible et à jour
♦	par un service conseil d'orientation et de cheminement scolaire
♦	par des stratégies d'intervention axées vers les élèves en difficulté

Tableau 2		
Évolution du comité des mesures d'aide à la réussite		
ANNÉE	COMMISSION DES ÉTUDES	DIRECTION DES ÉTUDES
1997	Comité sur les moyens d'intervention auprès des clientèles à risque. (Mandats)	
1998	↑	
	Comité d'aide à la réussite. (Recommandations à la C.E.)	Mise en place d'un Service d'aide à la réussite. (Mission et plan de travail)
1999		Comité des mesures d'aide à la réussite. (Rapport : Mesures de soutien. Analyse et orientations. En parallèle avec le document de travail de la Fédération des cégeps : <i>La réussite et la diplomation au collégial</i> .)
2000-01		Plan organisationnel (Direction des études)

Tableau 3

Pistes d'études de l'ACCUEIL, une des mesures d'aide à la réussite relevant du personnel de soutien de la Direction des études, dans le but d'évaluer l'efficacité des actions de cette mesure.

Mesure d'aide	Actions	Stratégies et moyens d'action	Objectifs et retombées
<p>Service d'ACCUEIL</p> <ul style="list-style-type: none"> - avant l'arrivée de l'élève - à l'arrivée de l'élève - pendant son séjour 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ répondre efficacement aux appels téléphoniques et aux demandes en personne ☞ donner des informations claires, ciblées et à jour ☞ mettre en place un guichet unique. La porte d'entrée pour les élèves : une ou plusieurs ? ☞ assurer le meilleur service à la clientèle 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ séances d'information et séminaire de formation pour le personnel de soutien ☞ bulletin d'information à jour remis aux employés de soutien ☞ meilleure connaissance des activités des divers services ☞ remise d'une trousse d'accueil pour les nouveaux arrivants ☞ travail en équipe / échanges interservices (qui fait quoi ?) ☞ signalisation adéquate ☞ uniformité de l'information entre services ☞ formation sur le comportement (écoute, préoccupation) des élèves selon les périodes de la session 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ satisfaction de l'élève ☞ soutien à l'élève ☞ accessibilité des services ☞ visibilité des services ☞ motivation de l'élève à utiliser les services ☞ maintien de l'intérêt de l'élève en le référant au bon service (pas de perte de temps) ☞ mise en place d'un point de repère unique pour l'étudiant (pas de perte de temps) ☞ encouragement de l'élève dans la continuité de ses études par l'efficacité des services et de l'information diffusée

CONCLUSION

Le personnel de soutien contribue à la réussite scolaire et à la diplomation d'une manière différente d'un enseignant et d'un intervenant professionnel. Parmi tous les services, son rôle se joue quant au support à l'enseignement, au soutien à l'élève, tant au niveau administratif que technique, et en ce qui a trait à l'organisation des horaires, des choix de cours, à répondre à leurs questions, à les aider et les assister à accomplir leurs travaux, à assurer un environnement sain et agréable ou encore pour recourir à l'aide financière. Le personnel de soutien s'engage à offrir un service de qualité tout en établissant DES LIENS entre les services et la collectivité (élèves, enseignants) pour maintenir la réussite scolaire des élèves.

Il serait intéressant de mentionner dans les discours, les études, les rapports, les projets ou autres, la place et la collaboration des employés de soutien à la réussite scolaire des élèves. Vous contribuerez à faire renaître l'engouement des employés à travailler dans une maison d'enseignement, et les retombées ne pourront qu'être bénéfiques pour les élèves et leur réussite.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- ASSOCIATION DES COLLÈGES COMMUNAUTAIRES DU CANADA. *Se donner à 100 % c'est dire "oui" à la réussite*. Collège Survival/Houghton Mifflin Company, 1997.
- BLANCHET, JULIE, M.A., C.O. *Le mentorat : une pratique à notre portée*. Services externes en ressources humaines, Gouvernement du Canada, L'Orientation, vol. 9, no. 3, Automne 1996.
- CONSEIL SUPÉRIEUR DE L'ÉDUCATION. *Contre l'abandon au secondaire. Rétablir l'appétance scolaire*, Québec, 1996.
- FÉDÉRATION DES CÉGÉPS. *La réussite et la diplomation au collégial. Des chiffres et des engagements*. Fédération des cégeps, Montréal, 1999.
- LAFRENIÈRE-GERLAT JEANNINE, LEFEBVRE GILLES. *Études de la réussite et de la poursuite des études au Collège de l'Outaouais*, Hull, Collège de l'Outaouais, mai 1996.
- LE COMITÉ RÉGIONAL SUR L'ABANDON SCOLAIRE PAR LA TABLE ÉDUCATION-OUTAOUAIS. *Élaboration d'une stratégie régionale intersectorielle pour réduire l'abandon scolaire en Outaouais*. Hull, avril 2000.
- PELLETIER, HÉLÈNE. *Mesures de soutien à l'élève. Analyse et orientations*. Collège de l'Outaouais, avril 1999.
- RIVIÈRE BERNARD, JACQUES JOSÉE. *Les conceptions de la réussite chez les cégépiens*. Pédagogie collégiale, Vol.12, no. 3, mars 1999.