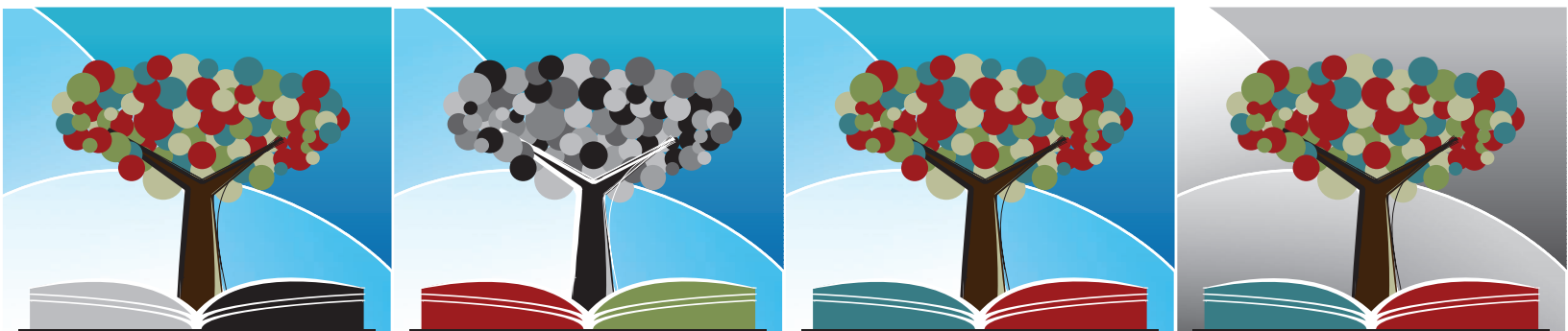


CENTRE DE DÉVELOPPEMENT DES CONNAISSANCES



**Pratiques d'excellence dans les
programmes scolaires de
service communautaire**
Éléments probants du Canada et de l'étranger

Agnès Meinhard, Mary Foster
Ryerson University

Steven D. Brown, Kimberly Ellis-Hale
Wilfrid Laurier University

Ailsa Henderson
University of Toronto à Mississauga

© Imagine Canada, 2006

Le Centre de développement des connaissances renonce aux droits d'auteurs relatifs à ses documents, au profit de leur utilisation non commerciale par des organismes de bienfaisance et des organismes bénévoles. Nous encourageons tous les organismes de bienfaisance et les organismes bénévoles à reproduire et à distribuer toutes les publications du Centre de développement des connaissances, en citant leurs auteurs et Imagine Canada. Prière de vous adresser à Imagine Canada si vous souhaitez insérer un lien vers nos publications dans votre site Web.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le Centre de développement des connaissances, visitez <www.kdc-cdc.ca>.

Centre de développement des connaissances

Imagine Canada

425, avenue University, bureau 900

Toronto (Ontario)

Canada M5G 1T6

Tél. : 416 597-2293

Télééc. : 416 597-2294

Courriel : kdc@imaginecanada.ca

<www.imaginecanada.ca>

No ISBN 1-55401-347-X

Le Centre de développement des connaissances d'Imagine Canada est financé dans le cadre de la Direction de la Participation dans les communautés du ministère du Patrimoine canadien, au titre de l'Initiative canadienne sur le bénévolat. Les opinions exprimées dans cette publication ne reflètent pas nécessairement celles du ministère du Patrimoine canadien.

The logo for Canada, featuring the word "Canada" in a serif font with a small Canadian flag icon above the letter 'a'.

Table des matières

Introduction	1
Méthodologie	2
Résultats de la documentation	4
Résultats des entrevues avec les informateurs-clés	11
Conclusions	16
Références	17
Annexe A : Questions pour les informateurs scolaires	20
Annexe B : Questions pour les informateurs des agences communautaires	27

Remerciements

Les auteurs remercient leur extraordinaire équipe d'assistants de recherche pour leur contribution dévouée : Greg Whitfield, Megan Gayda et Wanda Vrasti à la Wilfrid Laurier University et Itay Greenspan, Ella Levinsky, Phaedra Livingstone, Geetha Rahupathy et Maame Twum-Barima à Ryerson University.

Pratiques d'excellence dans les programmes scolaires de service communautaire : éléments probants du Canada et de l'étranger

Introduction

Depuis 20 ans, le Canada a assisté à un glissement des priorités gouvernementales qui a totalement érodé l'état-providence tel que mis en place dans les trente ans qui ont suivi la Deuxième Guerre mondiale (Brock, 2001; Evans et Shields, 1998; Meinhard et Foster, 2003). Ces décennies d'après-guerre s'étaient caractérisées par une coopération étroite entre les trois ordres de gouvernement et le secteur bénévole. Les programmes gouvernementaux encourageaient la croissance du secteur par l'attribution de généreuses subventions. Cette générosité s'est tarie à mesure que les gouvernements ont comprimé les budgets et revu les formules de financement.

Afin de maintenir leurs niveaux de service, les organismes bénévoles ont sollicité des donateurs individuels, recherché des partenariats avec des entreprises et d'autres organismes sans but lucratif et accru leurs efforts pour attirer et retenir les bénévoles dans leurs postes (Foster et Meinhard, 2005). Ces stratégies entraînent des contraintes importantes dans un pays où les citoyens se sont habitués à un accès facile et, la plupart du temps, gratuit à des services sociaux assurés par le gouvernement. Les difficultés ont été amplifiées par le fait que le « secteur sans but lucratif... continue de faire face à un problème important de visibilité et de sensibilisation du public » (Salamon et Anheier, 1996, p. 116).

Il est largement reconnu que l'éducation est le principal moyen d'accroître la sensibilisation à l'égard du secteur sans but lucratif et de créer les valeurs qui le soutiennent. Sans éducation « l'éthos du don [et du bénévolat] ne se développera pas » (Salamon et Anheier 1996, p. 126). Pour être efficace, l'éducation doit commencer tôt. Le système scolaire fournit une structure au sein de laquelle la familiarité avec le secteur bénévole et les valeurs de service communautaire peuvent être encouragées. En fait, dans plusieurs autorités scolaires au Canada et à l'étranger, les gouvernements font activement la promotion de l'introduction de programmes de service communautaire dans le programme d'enseignement, et en font souvent un prérequis à l'obtention du diplôme. Ce nouvel intérêt pour la promotion du service communautaire dans les établissements d'enseignement est fondé, en partie, sur la conviction que le bénévolat qui dessert une communauté de gens crée des valeurs communautaires solides et fait de meilleurs citoyens. Cela encourage également le comportement coopératif, une forme de capital social essentielle pour concurrencer dans l'économie mondiale du savoir (Putnam, 2000).

Dans ce rapport, nous décrivons les pratiques d'excellence pour la mise en place de programmes de service communautaire telles que recueillies dans l'examen de la documentation de sources canadiennes et mondiales et dans des entrevues d'informateurs-clés à travers le Canada.

Méthodologie

Cette compilation des pratiques d'excellence vient de deux sources d'information :

1. Le grand ensemble de connaissances offertes sur les programmes de service communautaire au Canada et à l'étranger.
2. L'information recueillie dans les entrevues en profondeur avec des informateurs-clés représentant les trois joueurs majeurs en matière de service communautaire : écoles et conseils scolaires, organismes bénévoles d'entrée¹ et les organismes de services².

Examen de la documentation

L'équipe de recherche a dirigé un examen détaillé de la documentation et consulté 205 articles publiés, documents Web, livres, rapports et manuscrits décrivant le service communautaire et les programmes d'apprentissage par le service communautaire³.

Entrevues d'informateurs-clés : écoles et conseils scolaires

Les informateurs-clés des écoles et des conseils scolaires ont été sélectionnés sur la base de sondages tenus dans la première phase de notre enquête. À ce stade, nous avons contacté 320 écoles et conseils scolaires à travers le Canada pour mesurer l'étendue et les types de programmes de service communautaire offerts ou prescrits dans les écoles secondaires⁴.

Dans les écoles et les conseils scolaires, nous avons repéré des questionnaires de sondages qui démontraient l'existence de programmes de service communautaire intéressants et élaborés. Nous avons alors recontacté les répondants d'origine et nous leur avons demandé de participer à une entrevue plus longue et détaillée sur leurs programmes afin de nous aider à préparer un rapport sur les pratiques d'excellence en matière de programmes de service communautaire. Puisque nous n'avons trouvé que quelques modèles de programmes complets et originaux au Canada, l'échantillon qui en a résulté a été assez limité : six écoles privées et deux conseils scolaires. Même si plusieurs écoles privées disposent de programmes assez complets, nous avons été en mesure de n'identifier que six de ces programmes qui sont vraiment originaux. Ce chiffre représente environ 10 % des écoles privées étudiées. Notre échantillon final d'informateurs scolaires était formé de trois des six écoles privées identifiées et de deux conseils modèles, l'un public et l'autre confessionnel. Nous n'avons pu planifier d'entrevues avec les trois autres écoles privées.

Les entrevues ont été menées dans le cadre d'un protocole d'entrevue élaboré d'après l'information recueillie à l'étape de l'examen de la documentation (voir annexe A). Trente-trois questions étaient regroupées en cinq sections approfondissant les aspects suivants des programmes de service communautaire :

1 Les organismes d'entrée sont des agences, comme des centres bénévoles qui aident les bénévoles potentiels à dénicher des postes qui leurs conviennent ou aident à coordonner des programmes bénévoles parmi leurs agences membres. Ils ne procurent généralement pas eux-mêmes de postes bénévoles.

2 Les organismes de services fournissent directement des services communautaires et engagent des bénévoles afin de les aider à remplir leurs missions.

3 Un programme de service communautaire est un programme dans lequel, sans rémunération, les élèves accomplissent un service au profit de la communauté. Ce programme n'est pas scolaire, peut être obligatoire ou volontaire, n'inclut généralement pas d'objectifs d'apprentissage spécifiques ni de réflexion structurée, et peut comprendre des activités en dehors ou dans le milieu scolaire. Un programme d'apprentissage par le service est un programme de service communautaire dont le service est inclus dans un cours ou un programme scolaire. Le service a clairement établi des objectifs d'apprentissage et offre la possibilité, dans le cadre du cours, aux élèves d'entreprendre des réflexions et des analyses critiques.

4 Pour les résultats de cette étape, voir Brown, Meinhard, Ellis-Hale, Henderson et Foster (2007).

- Détails du programme.
- Engagement enseignant-personnel.
- Liaison école-communauté.
- Expériences des élèves.
- Conseils pour des pratiques d'excellence.

Entrevues des informateurs-clés : organismes d'entrée et de services

Nous avons espéré qu'après avoir interviewé les informateurs-clés des écoles et des conseils scolaires, nous serions en mesure d'identifier et de contacter les organismes bénévoles avec lesquels ils avaient des rapports officiels ou rapprochés. Néanmoins, les dispositions officielles entre les écoles et les organisations bénévoles sont rares. Dans un seul cas, un informateur scolaire nous a renvoyés à une agence. Afin de compléter notre échantillon de cinq, nous avons survolé les réponses au sondage initial et sélectionné quatre agences mentionnées dans les sondages comme des endroits où les élèves faisaient du bénévolat.

Tout comme nos questions pour les informateurs-clés des écoles, nos questions pour les informateurs des organismes d'entrée et de services ont été orientées par l'information recueillie à l'étape de l'examen de la documentation (voir annexe B). Vingt et une questions ont été organisées en quatre sections approfondissant les aspects suivants des programmes de service communautaire :

- Le contexte.
- Les arrangements avec les écoles ou les conseils scolaires.
- La nature de l'engagement de l'école.
- Les impressions générales.

Toutes les entrevues ont été réalisées par téléphone et enregistrées avec l'autorisation des interviewés. Les enregistrements ont été transcrits et le contenu était ensuite analysé. Le processus entier d'entrevues tel que conduit adhérait au *Tripartite Ethical Guidelines* et était approuvé par l'*Ethics Review Boards* à la fois des universités Wilfrid Laurier et Ryerson.

Notre échantillon final d'informateurs-clés des secteurs de l'éducation et bénévole venait de toutes les régions du Canada : Maritimes, Québec, Ontario et l'Ouest.

Résultats de l'examen de la documentation

Plusieurs des articles que nous avons consultés évoquent les pratiques d'excellence ou énumèrent les caractéristiques nécessaires à la réussite de programmes de service communautaire. Néanmoins, il n'existe pas de consensus clair sur les relations entre les programmes de service communautaire et les résultats espérés comme des comportements adultes citoyens, l'engagement politique, le leadership, le bénévolat et le don dans l'avenir, le soutien communautaire et d'autres comportements civiques. Pas de consensus non plus quant à des résultats à plus court terme comme une plus grande estime de soi, de meilleurs résultats scolaires ou la tolérance à l'égard de la diversité.

Les enquêtes faisant état de résultats positifs les ont attribués à la structure des programmes. Des programmes convenablement conçus (tel que défini par les auteurs) étaient plus susceptibles d'avoir à la fois des impacts à court et à long terme sur les élèves (Astin, Vogelgesang, Ikeda, et Yee, 2000; Billig, 2000; Eyler et Giles, 1999; McLelland et Youniss, 2003). Les résultats les plus évidents ont trait à la satisfaction des élèves : les programmes structurés entraînent une plus grande satisfaction des élèves (Brown, Pancer, Henderson et Ellis Hale, 2007; Meinhard, Foster et Wright, 2006). Ainsi, la conception et la structure des programmes sont importantes. Ci-dessous, nous étudions 20 composantes différentes de la conception des programmes qui ont été identifiées dans la documentation comme souhaitables dans le succès de programmes de services communautaires.

Caractéristiques du succès des programmes de service communautaire

Il n'y a pas plus de consensus dans la documentation sur les résultats des programmes de service communautaire dans les écoles que sur les objectifs de ces programmes. L'objectif est-il de créer de meilleurs citoyens, mieux informés, plus tolérants et actifs? Où est-ce politique (c'est-à-dire de préparer les jeunes citoyens à tenir des rôles de leaders) ? Certains articles suggèrent même que l'objectif ferait partie d'un programme de droite pour remplacer les programmes d'aide gouvernementale par le bénévolat communautaire (par ex. Hall et Hall, 2002). Puisque tous les programmes de service communautaire n'ont pas les mêmes objectifs, l'accent sur ce qui fonctionne ou pas et les caractéristiques ou les pratiques d'excellence de ces programmes diffèrent d'un article à l'autre. Malgré cela et en dépit du fait que certaines études fondent leurs observations sur la recherche empirique, tandis que d'autres décrivent des expériences individuelles, il existe un large consensus dans la documentation à l'égard de certaines pratiques d'excellence pour structurer un programme de service communautaire.

Dans notre examen de la documentation, nous nous sommes principalement concentrés sur les articles qui ont été publiés dans les dix dernières années. Nous avons déniché plusieurs articles qui énuméraient les caractéristiques associées au succès des programmes de service communautaire. Évidemment, la plupart des articles couvraient ce sujet d'une manière ou d'une autre. Pour cet examen, nous nous sommes concentrés sur 20 articles complets et explicites dans leur manière d'aborder les pratiques d'excellence. Nous n'avons pas fait de différence entre les articles qui couvrent les programmes

de service communautaire et ceux qui parlent de programmes d'apprentissage par le service, principalement parce que ces différences n'étaient souvent pas claires dans les articles eux-mêmes et aussi parce que les meilleures pratiques abordées convenaient aux deux types de programmes. Même si nous ne pouvons affirmer avoir consulté toutes les sources de documentation, nous avons atteint un point où nous ne pouvions trouver de nouvelles caractéristiques de programmes à ajouter à notre liste.

Le tableau 1 énumère les 20 caractéristiques ou pratiques d'excellence que nous avons trouvées dans notre examen de la documentation selon les articles qui les mentionnent. Le tableau 2 classe ces pratiques d'excellence en fonction du nombre d'articles où elles sont citées.

La caractéristique de programme ou la pratique d'excellence la plus fréquemment mentionnée était de « fournir des possibilités de réflexion aux élèves », ce qui a été cité dans 12 articles. Une caractéristique de programme reliée, mais moins fréquemment citée, était de « construire sur des connaissances préalables : lier le service communautaire au programme d'enseignement ou aux cours » (mentionné dans six articles). Cette caractéristique devrait, évidemment, aider à fournir des possibilités de réflexion aux élèves, mais elle est mentionnée comme une idée à part. Cela nous amène à croire que la réflexion des élèves n'a pas à se produire en classe. Elle peut être encouragée sur les lieux du bénévolat ou par le biais d'un journal tenu en marge d'un cours spécifique. Par le nombre de fois que ces deux caractéristiques de programmes reliées sont évoquées, il semble clair qu'il y existe un large consensus sur l'importance de réfléchir sur

l'expérience du bénévolat et de placer cette réflexion dans le contexte d'autres apprentissages. Ces caractéristiques n'étaient pas seulement mentionnées dans plusieurs articles, mais étaient aussi étudiées en détail et souvent soutenues empiriquement.

La deuxième caractéristique de programme ou pratique d'excellence la plus fréquemment citée était « donner aux élèves des responsabilités » dans leurs affectations bénévoles. Cette caractéristique était citée dans 11 articles. Une caractéristique étroitement reliée à celle-ci était « de fournir des possibilités de leadership, de résolution de problèmes et de prise de décision » et « de fournir du travail enrichissant-tâches stimulantes », chacune étant citée dans huit articles différents, et « écouter et tenir compte des idées des élèves », mentionnée dans cinq articles. « Faire concorder l'affectation avec les préférences des élèves » était aussi mentionné dans cinq articles. Donc, le fait d'assurer la qualité des expériences des élèves est vu comme très important. Cela sous-entend une mise en garde de ne pas exploiter les élèves en leur donnant des emplois quelconques, mais plutôt de les engager dans des tâches responsables et stimulantes et de leur permettre de prendre de l'initiative.

L'importance « d'établir des communications-partenariats entre les écoles et les agences » a été mentionnée dans sept articles. En lien avec ceci, cité dans six articles, on trouvait « la création de programmes de durée et d'intensité suffisante » et de « s'assurer de l'engagement d'adultes ». Le fait de « fournir du soutien financier et administratif » à ces programmes était cité dans cinq articles. Tous ces sujets sont reliés à la création et au maintien de structures qui aident à assurer la qualité de l'expérience des élèves. D'autres caractéristiques

Tableau 1 : Examen de la documentation sur les pratiques d'excellence

Article	Type de preuve	Planification de la programmation – objectifs éducatifs	Soutien financier, administratif et collectif suffisant	Développement professionnel-formation du personnel de l'école	Bâti sur les connaissances acquises, lié au service communautaire ou au programme d'enseignement-cours	Démontrant comment le bénévolat aide les individus et la société
Billig (2000)	Basé sur la recherche				X	
Billig (2002)	Basé sur la recherche	X			X	
Billig et Welch (2004)	Basé sur l'expérience		X	X		
Blythe et coll. (1997)	Basé sur la recherche					
Camino (2005)	Basé sur la recherche					
Clary et Snyder (1999)	Basé sur la recherche					
Conrad et Hedin (1987)	Basé sur l'expérience	X				X
Conrad et Hedin (1991)	Basé sur la recherche					
Eyler et Giles (1999)	Basé sur l'expérience					
Flanagan (2004)	Basé sur la recherche					
Galston (2001)	Basé sur la recherche					
Hinck et Brandel (1999)	Examen de la documentation					
James (1910)	Basé sur l'expérience					
Kahne et Westheimer (1996)	Basé sur l'expérience	X				
Maybach (1996)	Basé sur l'expérience					
McLellan et Youniss (2003)	Basé sur la recherche					
Meinhard et coll. (2006)	Basé sur la recherche				X	
Melaville et coll. (2006)	Basé sur l'expérience		X	X	X	X
Melchior (1998)	Basé sur la recherche					
Sanders (2003)	Basé sur la recherche		X			
Shumer (1994, 1997)	Basé sur l'expérience		X	X	X	X
Shumer et Belbas (1996)	Basé sur la recherche			X	X	
Stoneman (2002)	Basé sur l'expérience	X	X			
Sundeen et Raskoff (1994)	Basé sur la recherche					

Tableau 1 : Examen de la documentation sur les pratiques d'excellence

Article	Type of evidence	Fournit des possibilités de réflexion pour l'élève	S'assure de l'engagement des adultes : parent, enseignant, coordonnateur de bénévoles	Crée des programmes d'une durée et d'une intensité suffisantes	Aide les élèves dans le processus de sélection, mais leur permet de choisir leurs propres affectations	S'engage dans des évaluations systématiques du programme
Billig (2000)	Basé sur la recherche	X		X	X	X
Billig (2002)	Basé sur la recherche	X		X		X
Billig et Welch (2004)	Basé sur l'expérience					
Blythe et coll. (1997)	Basé sur la recherche	X		X		
Camino (2005)	Basé sur la recherche		X			
Clary et Snyder (1999)	Basé sur la recherche					
Conrad et Hedin (1987)	Basé sur l'expérience	X	X		X	X
Conrad et Hedin (1991)	Basé sur la recherche	X				
Eyler et Giles (1999)	Basé sur l'expérience	X				
Flanagan (2004)	Basé sur la recherche			X		
Galston (2001)	Basé sur la recherche					
Hinck et Brandel (1999)	Examen de la documentation					
James (1910)	Basé sur l'expérience	X				
Kahne et Westheimer (1996)	Basé sur l'expérience	X				
Maybach (1996)	Basé sur l'expérience					
McLellan et Youniss (2003)	Basé sur la recherche					
Meinhard et coll. (2006)	Basé sur la recherche	X	X			
Melville et coll. (2006)	Basé sur l'expérience	X	X			
Melchior (1998)	Basé sur la recherche			X		
Sanders (2003)	Basé sur la recherche					
Shumer (1994, 1997)	Basé sur l'expérience	X	X		X	X
Shumer et Belbas (1996)	Basé sur la recherche	X		X		
Stoneman (2002)	Basé sur l'expérience		X			
Sundeen et Raskoff (1994)	Basé sur la recherche					

Tableau 1 : Examen de la documentation sur les pratiques d'excellence

Article	Type de preuve	Établit des contacts réguliers-des partenariats entre les écoles et les agences	Fait concorder l'affectation avec les habiletés des élèves	Fait concorder l'affectation avec les préférences de l'élève	Fournit une formation suffisante aux élèves bénévoles	Fournit du travail significatif-des tâches stimulantes
Billig (2000)	Basé sur la recherche	X		X		X
Billig (2002)	Basé sur la recherche	X			X	
Billig et Welch (2004)	Basé sur l'expérience		X	X		X
Blythe et coll. (1997)	Basé sur la recherche					
Camino (2005)	Basé sur la recherche					
Clary et Snyder (1999)	Basé sur la recherche			X		
Conrad et Hedin (1987)	Basé sur l'expérience	X		X		X
Conrad et Hedin (1991)	Basé sur la recherche					
Eyler et Giles (1999)	Basé sur l'expérience					X
Flanagan (2004)	Basé sur la recherche					
Galston (2001)	Basé sur la recherche					
Hinck et Brandel (1999)	Examen de la documentation					
James (1910)	Basé sur l'expérience					
Kahne et Westheimer (1996)	Basé sur l'expérience					
Maybach (1996)	Basé sur l'expérience					
McLellan et Youniss (2003)	Basé sur la recherche					
Meinhard et coll. (2006)	Basé sur la recherche					X
Melaville et coll. (2006)	Basé sur l'expérience					X
Melchior (1998)	Basé sur la recherche		X	X		
Sanders (2003)	Basé sur la recherche	X				X
Shumer (1994,1997)	Basé sur l'expérience	X				
Shumer et Belbas (1996)	Basé sur la recherche	X				
Stoneman (2002)	Basé sur l'expérience					
Sundeen et Raskoff (1994)	Basé sur la recherche	X				X

Tableau 1 : Examen de la documentation sur les pratiques d'excellence

Article	Type de preuve	Donne des responsabilités aux élèves	Écoute et tient compte des idées des élèves	Fournit des possibilités aux élèves d'exercer leur capacité de leadership-résolution de problème-prise de décision	Fournit de la rétroaction et des indicateurs de progrès et de succès	Engagé dans du travail direct de service
Billig (2000)	Basé sur la recherche	X	X	X		X
Billig (2002)	Basé sur la recherche					
Billig et Welch (2004)	Basé sur l'expérience	X	X			
Blythe et coll. (1997)	Basé sur la recherche					
Camino (2005)	Basé sur la recherche					
Clary et Snyder (1999)	Basé sur la recherche					
Conrad et Hedin (1987)	Basé sur l'expérience	X		X		
Conrad et Hedin (1991)	Basé sur la recherche					
Eyler et Giles (1999)	Basé sur l'expérience	X				
Flanagan (2004)	Basé sur la recherche			X		
Galston (2001)	Basé sur la recherche					
Hinck et Brandel (1999)	Examen de la documentation					
James (1910)	Basé sur l'expérience		X			
Kahne et Westheimer (1996)	Basé sur l'expérience					
Maybach (1996)	Basé sur l'expérience	X				
McLellan et Youniss (2003)	Basé sur la recherche					X
Meinhard et coll. (2006)	Basé sur la recherche	X		X	X	
Melville et coll. (2006)	Basé sur l'expérience	X	X	X	X	
Melchior (1998)	Basé sur la recherche					
Sanders (2003)	Basé sur la recherche	X		X		
Shumer (1994, 1997)	Basé sur l'expérience	X			X	
Shumer et Belbas (1996)	Basé sur la recherche	X				
Stoneman (2002)	Basé sur l'expérience		X	X		
Sundeen et Raskoff (1994)	Basé sur la recherche	X		X	X	

Tableau 2 : Rang dans l'ordre des pratiques d'excellence selon le nombre d'articles dans lesquels elles sont mentionnées.

Pratique d'excellence	Nombre de mentions
Fournir des occasions de réflexion aux élèves	12
Donner des responsabilités aux élèves	11
Fournir du travail important-des tâches stimulantes	8
Fournir des possibilités aux élèves d'exercer leur leadership, leurs habiletés en résolution de problèmes et en prise de décision	8
Établir des contact réguliers-des partenariats entre les écoles et les agences	7
Assurer l'engagement des adultes : parent et ou enseignant et coordonnateur-superviseur des bénévoles	6
Créer des programmes de durée et d'intensité suffisantes	6
Bâtir sur des habiletés existantes : lier le service communautaire au programme scolaire et aux cours	6
Écouter et tenir compte des idées des élèves	5
Faire concorder l'affectation avec les intérêts de l'élève	5
Fournir un soutien financier, administratif et collégial suffisants au programme	5
Fournir de la rétroaction et des indicateurs de progrès et de succès à l'élève	4
S'engager dans une évaluation systématique du programme	4
Planifier des objectifs de programme et des objectifs scolaires	4
Développement professionnel et formation pour le personnel scolaire	4
Identifier comment le bénévolat aide les individus et la société	4
Aider les élèves dans le processus de sélection, mais les laisser choisir leur propre affectation	3
Faire correspondre l'affectation avec les capacités de l'élève	2
S'engager dans du travail direct de service	2
Fournir une formation suffisante aux bénévoles élèves	1

souhaitées qui sont reliées à cela, comme la planification, l'évaluation des programmes et le développement professionnel étaient moins souvent citées (voir tableau 2).

En somme, on retrouve un consensus dans la documentation sur le fait que les aspects les plus importants du service communautaire sont liés, non seulement aux expériences directes des élèves dans leurs affectations, mais aussi, et peut-être de manière encore plus importante, aux possibilités de réflexion et d'intégration de ces expériences aux connaissances initiales des élèves et à l'apprentissage courant. Suivent, par ordre d'importance, les caractéristiques structurelles qui permettent à des expériences positives de se produire. Néanmoins, il n'est pas clair dans la documentation que certaines caractéristiques de programmes ou pratiques d'excellence sont absolument essentielles, tandis que d'autres ne procurent que de menus avantages ajoutés. Peut-être faut-il une certaine « masse critique » de caractéristiques de programmes ou de pratiques d'excellence pour affecter pour le mieux les résultats d'un programme.

Résultats des entrevues avec les informateurs-clés

Les réponses au sondage de 320 écoles et conseils scolaires à travers le pays indiquent que, pour la plupart, les programmes de service communautaire, s'ils existent, ne sont pas bien développés. C'est particulièrement vrai du programme provincial prescrit en Ontario. Le ministère de l'Éducation de l'Ontario n'en a que vaguement défini le cadre et le manque de soutien financier n'a pas seulement empêché le développement de programmes structurés qui regroupent les pratiques d'excellence énumérées ci-dessus, mais a aussi forcé les écoles qui avaient déjà des programmes de service communautaire bien développés à les édulcorer (Brown, Meinhard, Ellis-Hale, Henderson et Foster, 2007). À travers le pays, on trouve des exceptions à cette règle dans certaines écoles privées, particulièrement les écoles privées confessionnelles. Ces écoles disposent souvent de programmes très structurés et bien conçus qui regroupent plusieurs des éléments des pratiques d'excellence énumérées ci-dessus.

À quelques exceptions près (notamment Sundeen et Raskoff, 1994), les enquêtes qui étudient les programmes de service communautaire se concentrent principalement sur les écoles et non sur les organismes bénévoles. Nous avons inclus le point de vue des organismes bénévoles. En plus des représentants de trois écoles et de deux conseils scolaires, nous avons aussi interviewé des coordonnateurs de bénévoles ou des responsables du développement de cinq agences sans but lucratif. Les écoles et les conseils ont été précisément choisis parce que l'enquête originale sur eux a montré qu'ils avaient des programmes modèles aux caractéristiques uniques. Les organisations

bénévoles ont été choisies parmi celles citées dans les sondages comme étant des endroits où les élèves faisaient du bénévolat. Nous résumons les résultats recueillis dans les entrevues ci-dessous.

Contexte des programmes

Les lignes de conduite et les protocoles qui font connaître les programmes de service communautaire sont brefs et la plupart du temps inconsistants. Les conseils scolaires donnent aux écoles l'autonomie en ce qui a trait à leurs programmations de service communautaire à condition que les exigences minimales soient remplies. Certaines écoles ne disposent que de quelques lignes directrices officieuses. Les rapports avec les agences bénévoles ont également tendance à être officieux, même s'il existe quelques ententes officielles écrites. Néanmoins, il y a des exceptions. Un grand centre bénévole a échangé du matériel écrit destiné à établir des partenariats avec deux conseils scolaires. Une autre agence a rapporté avoir envoyé une « lettre d'entente » à la fois aux écoles et aux parents. Dans certains programmes, des assurances et le consentement des parents sont requis. D'autres programmes comprennent du bénévolat de groupe où les élèves vont en groupe à leur affectation, sous la supervision d'un enseignant ou d'un membre du personnel. Des ententes ont été faites à l'avance entre l'école et l'organisme bénévole.

En général, néanmoins, les ententes écrites ne sont pas courantes. Les écoles et les agences concluent plutôt des ententes verbales sur les attentes mutuelles. Il semble que ces ententes soient surtout basées sur la confiance, car nous n'avons pas trouvé de signe de suivi systématique ni d'évaluation générale de programmes de la part des agences. Un des répondants dans notre échantillon a rapporté que

son école réévalue une agence seulement si un élève se plaint ou affiche une expérience insatisfaisante. De même, deux des répondants des agences de notre échantillon ont raconté avoir des contacts avec les écoles seulement s'ils ont des problèmes avec les élèves bénévoles.

En somme, même dans les écoles et les conseils scolaires modèles, les programmes de service communautaire ne sont pas officiellement structurés.

Recrutement et orientation

Les méthodes de recrutement et les processus d'orientation ne sont généralement pas systématiques. Tous nos informateurs-clés des écoles et des conseils scolaires ont rapporté avoir de l'information sur le service communautaire dans leurs sites Internet. Plusieurs, mais pas tous, ont des pages Web consacrées à leurs programmes de service communautaire. Ces pages énumèrent les détails et les exigences du programme et les agences que les élèves peuvent contacter. Certains distribuent aussi des dépliants et affichent de l'information sur les babillards et dans les bulletins d'information de leur école. Une école organise une assemblée particulière pour fournir de l'information sur le programme. Une autre école invite les parents à ces assemblées. Une autre encore tient des foires de bénévoles où des agences locales distribuent leur documentation et expliquent leurs activités aux élèves.

Deux des trois organismes d'entrée de notre échantillon sont proactifs et approchent les écoles de différentes manières. Une agence tient une foire centrale bénévole pour toutes les écoles de la ville. L'autre s'est récemment engagée avec deux conseils scolaires, développant avec chacun des projets et des programmes destinés à accroître l'engagement

des jeunes. Les informateurs-clés des deux agences de service bénévole de notre échantillon ont rapporté que leurs organismes ne font aucun effort pour être proactifs, même s'ils accueillent des bénévoles d'écoles secondaires et approuvent sans problème leurs feuilles de présence. Dans l'ensemble, les informateurs-clés que nous avons interviewés ont affirmé que leurs agences sont ouvertes aux possibilités d'accueillir des élèves bénévoles même si certains ont confié que les élèves peuvent s'avérer être « *davantage une nuisance qu'une aide* » et « *ont besoin de plus de formation et de supervision que les adultes bénévoles* ».

L'expérience bénévole

À quelques exceptions près, nos informateurs-clés croyaient que les élèves bénéficient de niveaux adéquats de responsabilité dans leurs affectations. Plusieurs agences s'adaptent aux besoins de l'élève bénévole en fournissant de la formation, en donnant du travail stimulant, en concevant des programmes spéciaux (voir ci-dessous) et, lorsque nécessaire, en signant les formulaires appropriés. Certaines agences de notre échantillon ont déterminé un seuil d'âge pour le bénévolat et seuls les élèves de cycles supérieurs sont acceptés. Certains ont noté que les élèves exigent plus de formation et de supervision que les bénévoles adultes, tandis que d'autres traitent les élèves de la même façon qu'ils traitent les bénévoles adultes. Néanmoins, nos informateurs-clés ont rapporté que leurs écoles reçoivent encore des plaintes au sujet d'affectations bénévoles qui n'ont pas fourni d'expériences enrichissantes.

Dans un programme modèle, une équipe d'élèves est chargée d'évaluer les propositions soumises par les élèves d'écoles de la région qui demandent des fonds pour des projets de service communautaire.

Ce programme « pour les jeunes, par les jeunes » engage des élèves dans la prise de décision et le leadership à la fois au niveau de l'agence où les décisions de financement sont prises et au niveau de l'école, où les élèves sont engagés activement dans la préparation de propositions et le déploiement de projets.

Tous nos informateurs-clés des écoles, sans exception, ont admis que les objectifs principaux de leurs programmes de services communautaires sont atteints : les élèves deviennent plus sensibilisés socialement, ils apprennent sur le sens des responsabilités et le leadership, ils sont exposés à des problèmes de justice sociale et sont engagés, non seulement dans des actions de bienfaisance, mais aussi dans le développement de la conscience communautaire. Nos informateurs-clés, à la fois des écoles et des agences, s'entendaient généralement sur le fait que le bénévolat par le service communautaire enseigne aux élèves des choses qu'ils ne pourraient apprendre en classe. Un informateur-clé a parlé du rôle joué par le service communautaire dans l'amélioration de l'intelligence émotionnelle. Tous nos informateurs-clés, incluant ceux des agences bénévoles, voyaient les programmes de service communautaire dans les écoles comme une initiative positive, particulièrement quand, selon un informateur-clé, « *ils exigent que les élèves fassent du bénévolat pour une longue période* ». Trois répondants de l'Ontario ont noté que la résistance initiale au programme de service communautaire prescrit par le gouvernement, qui apparaissait autant dans le secteur de l'éducation que dans le secteur bénévole, s'était largement dissipée.

Une mise en garde s'impose ici. Nos informateurs-clés étaient prompts à préciser que leurs observations n'étaient pas fondées sur des évaluations ou des sondages systématiques, mais plutôt sur des preuves non scientifiques venant de commentaires d'élèves, d'écritures de journaux ou de leurs observations personnelles de changements chez les élèves. La tenue de journaux, les discussions sur le bénévolat en classe et les projets et essais faisaient partie du programme de service communautaire de deux des trois écoles privées de notre échantillon.

Pratiques d'excellence telles que recommandées par les informateurs-clés

La dernière question de nos entrevues avec les informateurs-clés des écoles et des conseils scolaires leur demandait de réfléchir sur les pratiques d'excellence qu'ils recommanderaient aux écoles qui veulent établir un programme de service communautaire. Nos informateurs-clés ont abordé plusieurs des points suggérés dans la documentation. Il est intéressant de noter que contrairement aux résultats de la documentation, ils ne mentionnent pas la réflexion individuelle sous forme de journaux personnels ni le partage d'expériences avec les collègues de classe et les superviseurs adultes. Néanmoins, ils ont fréquemment mentionné le besoin d'intégrer le service communautaire à l'expérience en classe. Nous pourrions avancer qu'il s'agit également d'une forme de réflexion. D'un autre côté, et cela reflète les résultats de la documentation, presque tous les informateurs-clés des écoles et des conseils scolaires ont souligné l'importance d'un bénévolat enrichissant qui offre aux élèves des possibilités de leadership, de prise de décision, d'apprentissage, de développement personnel et d'accroissement de leurs habiletés.

Une mésentente a été remarquée parmi les informateurs-clés du secteur de l'éducation à savoir si les programmes bénévoles devraient être obligatoires. Deux informateurs-clés scolaires pensaient qu'il est préférable de garder les programmes de service communautaire volontaires et de développer une forme de reconnaissance comme incitatif (par ex. des événements de valorisation des bénévoles, des médailles, des certificats, des points bonus ou des crédits additionnels). D'autre part, un autre informateur soutenait fermement que le fait de rendre le programme obligatoire aide à engager tous les élèves, particulièrement ceux qui sont « à risque ». Cet informateur-clé sentait aussi que le fait de rendre le programme obligatoire augmenterait la conscientisation et l'intérêt des enseignants et introduirait vraisemblablement dans la classe un plus grand nombre de perspectives sur le service communautaire.

Presque tous nos informateurs-clés des écoles ont souligné le besoin de fournir des mesures incitatives aux enseignants pour encourager un plus grand engagement de leur part. Même dans les écoles privées, la participation des enseignants est relativement faible. Les trois informateurs-clés des écoles ont insisté sur l'importance d'écouter les élèves et ce qu'ils ont à dire sur leurs expériences. Deux de nos trois informateurs-clés du milieu scolaire et un de nos deux informateurs-clés des conseils scolaires ont suggéré d'avoir au moins un membre du personnel affecté à mi-temps à la coordination des programmes de service communautaire, particulièrement quand ces programmes sont obligatoires. On s'entendait généralement également sur le fait qu'un soutien financier accru serait utile dans l'amélioration des programmes. Cette opinion a trouvé écho chez les informateurs-clés des agences.

Une suggestion de pratique d'excellence était d'encourager les élèves et de leur enseigner à tenir une brève « entrevue d'information » avec les gens qui peuvent offrir des affectations potentielles. Cela les aiderait à déterminer si l'affectation correspond à leurs centres d'intérêt et à leurs aptitudes. « Une concordance précise » était perçue comme importante dans la réalisation d'une expérience bénévole positive qui est, en retour, fondamentale dans la création d'une base pour le bénévolat dans l'avenir. Enfin, plusieurs informateurs-clés ont insisté sur le fait que le bénévolat devait être plaisant!

Le fait de connaître la communauté et d'avoir un réseau de contacts était jugé essentiel, particulièrement dans les petites collectivités. Un informateur-clé a confié que le service communautaire « est une façon de mettre en place les conditions pour comprendre l'étendue des problèmes communautaires ». Il est donc important de structurer et de présenter les programmes de service communautaire, non seulement comme des actes de charité par lesquels les élèves ne donnent qu'aux démunis, mais comme faisant partie d'un effort par lequel les communautés résolvent leurs propres problèmes. Le fait de voir leur travail « *améliorer la communauté est une expérience marquante* » pour les élèves.

Nos informateurs-clés considèrent également l'engagement parental comme important. « Avoir les parents à ses côtés » et créer des programmes qui mobilisent les familles dans les efforts communautaires ont tous deux été suggérés comme des moyens d'aider à augmenter le taux de bénévolat des élèves. Deux informateurs-clés d'agences, néanmoins, se sont plaints de l'interférence de parents qui voulaient s'assurer que leurs enfants

finissaient leurs heures obligatoires, qui sollicitaient des affectations et même, qui argumentaient au sujet des heures créditées. Un informateur-clé d'une agence croyait que le bénévolat de groupe pourrait améliorer l'expérience des élèves, mais a admis que, quand les élèves sont en groupe, ils ne prennent parfois pas le projet au sérieux.

Conclusions

On retrouve un large consensus, à la fois dans la documentation et parmi nos informateurs-clés canadiens, autour des éléments requis pour créer des programmes de service communautaire fructueux. Il est primordial de s'assurer que l'expérience de l'élève n'est pas seulement positive, mais qu'elle forge sa personnalité en lui fournissant des responsabilités et lui permet de mettre en pratique de nouvelles idées, de résoudre des problèmes, de prendre des décisions et de développer son leadership. Pour susciter de telles possibilités pour les élèves, les programmes de service communautaire doivent comprendre certaines caractéristiques structurelles, pédagogiques et administratives.

Le fait de donner aux élèves des outils pour comprendre comment leur service est relié à la communauté, à la société et à leur croissance personnelle est un objectif pédagogique important. Il s'atteint par l'établissement d'objectifs pédagogiques clairs, qui fournissent aux élèves des possibilités de réflexion et relient leur expérience de service communautaire à leurs connaissances préalables et à leurs travaux scolaires. La participation de l'enseignant est également importante pour aider les élèves à trouver des affectations adéquates et être à l'écoute de leurs succès, les aider en cas de problème et leur fournir de la rétroaction.

Une composante administrative-clé d'un bon programme de service communautaire est de disposer de suffisamment de ressources financières et humaines pour le mener à bien. Plusieurs de nos informateurs-clés ont cité l'importance d'avoir un membre du personnel consacré à l'administration du programme. Cette personne est responsable de

l'établissement de contacts et de partenariats avec les agences communautaires, s'assurant que les agences fournissent aux élèves du travail enrichissant et des tâches stimulantes, évaluant systématiquement le programme (incluant la performance des agences partenaires) et s'assurant que les objectifs du programme sont atteints et que les élèves sont bien affectés et remplissent les exigences.

D'autres caractéristiques de programmes évoquées à la fois dans la documentation et par nos informateurs-clés sont la durée du service, la nature du travail de service (c'est-à-dire service direct ou soutien parallèle) et l'engagement des parents et d'adultes. Le service direct (c'est-à-dire travailler directement avec des clients ou dans la communauté) et le fait de servir pendant de plus longues périodes sont plus susceptibles de laisser une empreinte durable sur l'élève. L'approbation des parents ou la participation à des projets de bénévolat familial sont plus susceptibles d'encourager les élèves à participer.

Même si la recherche ne s'est pas montrée concluante sur les caractéristiques ou les groupes de caractéristiques essentielles à un programme de service communautaire fructueux (le succès est défini de différentes façons selon les objectifs du programme), il existe des preuves substantielles qu'un programme bien structuré, à la fois pédagogiquement et administrativement est susceptible d'atteindre les résultats désirés.

Références

- Astin, A. W., L. J. Vogelgesang, E. K. Ikeda et J. A. Yee. *How service learning affects students*. U.S., California, de la base de données ERIC, 2000. Retrouvé le 8 mars 2007 à l'adresse suivante : <http://www.gseis.ucla.edu/remote/libproxy.wlu.ca/heri/PDFs/HSLAS/HSLAS.PDF>
- Billig, S. H. *Research on K-12 school-based service-learning: The evidence builds*. [Version électronique]. Phi Delta Kappan, 81(9), 2000, p. 658-664.
- Billig, S. H. *Adoption, implementation, and sustainability of K-12 service-learning*. Dans Andrew Furco et Shelley H. Billig (Éditeurs), *Service-learning: The essence of the pedagogy*, Greenwich, CT, Information Age Publishing, 2002, p. 245-267.
- Billig, S. et M. Welch. *Challenges and strategies in higher education and K-12 settings*. Dans M. Welch et S. Billig (Éditeurs), *New perspectives in service-learning: Research to advance the field*, Greenwich, CT, Information Age Publishing, 2004, p. 221-241.
- Blyth, D. A., R. Saito et T. Berkas. *A quantitative study of the impact of service-learning programs*. Dans A. S. Waterman (Éditeur), *Servicelearning : Applications from the research*, Mahwah, NJ, Lawrence Erlbaum Associates, 1997, p. 39-56.
- Brock, L. K. *Promoting voluntary action and civic society through the state*. Isuma, Canadian Journal of Policy Research, 2, 2001, p. 53-61.
- Brown, S. D., K. Ellis-Hale, A. Meinhard, M. Foster et A. Henderson. *Community service and service learning in Canada: A profile of programming across the country*. Toronto, Imagine Canada, 2007.
- Brown, S. D., S. M. Pancer, A. Henderson et K. Ellis-Hale. *The impact of high school mandatory community service programs on subsequent volunteering and civic engagement*. Toronto, Imagine Canada, 2007.
- Camino, L. *Youth-led community building: Promising practices from two communities using community-based service-learning* [Fichier informatique]. [Version électronique]. Journal of Extension (Édition ASCII), 43(1), 1, 2005.
- Clary, E. G. et M. Snyder. *The motivations to volunteer: Theoretical and practical considerations*. Current Directions in Psychological Science, 8, 1999, p. 156-159.
- Conrad, D. et D. Hedin. *Youth service. A guidebook*. Dans Atlantic Richfield Foundation, Los Angeles, CA., Ford Foundation, New York, N.Y., Hazen Foundation, New Haven, CT., New York Times Foundation, N.Y., Rockefeller Foundation, New York, N.Y. and William Randolph Hearst Foundation, Los Angeles, CA. (Éditeurs), 1987.
- Conrad, D. et D. Hedin. *School-based community service: What we know from research and theory*. [Version électronique]. Phi Delta Kappan, 72(10), 1991, p. 743-749.

- Evans, B. et J. Shields. *Reinventing the state: Public administration 'reform' in Canada*. Halifax, Fernwood Publishing, 1998.
- Eyler, J. et D. E. Giles. *Where's the learning in service-learning?* San Francisco CA, Jossey-Bass, 1999.
- Flanagan, C. A. *Volunteerism, leadership, political socialization, and civic engagement*. Dans R. M. Lerner et L. Steinberg (Éditeurs), Hoboken, NJ, John Wiley & Sons, Inc., *Handbook of adolescent psychology*, 2e éd., 2004, p. 721.
- Foster, M. et A. Meinhard. *The diversity of revenue sources among voluntary organizations in Canada*. *Nonprofit Management and Leadership*, 15(3), 2005, p. 43-60.
- Galston, W. A. *Political knowledge, political engagement, and civic education*. [Version électronique]. *Annual Review of Political Science*, 4, 2001, p. 217-234.
- Hall, I., et D. Hall. *Incorporating change through reflection: community-based learning*. Dans R. Macdonald et J. Wisdom (Éditeurs), *Academic and educational development: Research, evaluation and changing practice in higher education*, London, Kogan Page, 2002.
- Hinck, S. S., et M. E. Brandell. *Service learning: Facilitating academic learning and character development*. [Version électronique]. *Nassp Bulletin*, 83(609), 1999, p. 16-24.
- James, W. *The moral equivalent of war*. [Version électronique]. *Popular Science Monthly*, 77, 1910, p. 400-412.
- Kahne, J. et J. Westheimer. *In the service of what? The politics of service learning*. [Version électronique]. *Phi Delta Kappan*, 77(9), 1996, p. 592-599.
- Maybach, C. W. *Investigating urban community needs: Service learning from a social justice perspective*. [Version électronique]. *Education And Urban Society*, 28(2), 1996, p. 224-236.
- McLellan, J. A. et J. Youniss. *Two systems of youth service: Determinants of voluntary and required youth community service*. [Version électronique]. *Journal of Youth and Adolescence*, dans *E-Journals @ Scholars Portal database*, 32(1), 2003, p. 47-58.
- Meinhard, A. et M. Foster. *Differences in the response of women's voluntary organizations to shifts in Canadian public policy*. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 32(3), 2003, p. 366-396.
- Meinhard, A., M. Foster et P. Wright. *Rethinking school-based community service: The importance of a structured program*. *The Philanthropist*, 20(1), 2006, p. 5-22.
- Melville, A., A. C. Berg et M. J. Blank. *Community-based learning: Engaging students for success and citizenship*. Coalition for Community Schools, 2006. Retrouvé le 9 mars 2007 l'adresse suivante : <http://www.communityschools.org/index.php?option=content&task=view&id=44&Itemid=49>

Melchior, A. *National evaluation of learn and serve america school and community-based programs*. Final report, 1998. Retrouvé le 9 mars 2007 à l'adresse suivante : http://www.eric.ed.gov/sitemap/html_0900000b800905e4.html

Sundeen, R. A. et S.A. Raskoff. *Volunteering among teenagers in the United States*. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 23, 1994, p. 383-403.

Putnam, R. D. *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. New York, Simon & Schuster, 2000.

Salamon, L. M. et H. K. Anheier. *The emerging nonprofit sector: An overview*. Manchester, Manchester University Press, 1996.

Sanders, M. G. *Community involvement in schools: From concept to practice*. [Version électronique]. *Education and Urban Society*, 35(2), 2003, p. 161-180.

Shumer, R. *Community-based learning: Humanizing education*. [Version électronique]. *Journal of Adolescence*, 17(4), 1994, p. 357.

Shumer, R. D. *Learning from qualitative research*. Dans A. S. Waterman (Éditeur), *Servicelearning : Applications from the research* (pp. 25-38). Mahwah, NJ, Lawrence Erlbaum Associates, 1997.

Shumer, R. et B. Belbas, B. *What we know about service learning*. [Version électronique]. *Education and Urban Society*, 28(2), 1996, p. 208-223.

Stoneman, D. *The role of youth programming in the development of civic engagement*. [Version électronique]. *Applied Developmental Science*, 6(4), 2002, p. 221-226.

Annexe A : Questions pour les informateurs du milieu scolaire

A. Détails du programme

1. Pouvez-vous me parler un peu de votre programme de service communautaire?

- Depuis combien de temps votre programme existe-t-il?
- Qu'en sont les objectifs?
- Y a-t-il un nombre d'heures obligatoires?

2. Avez-vous des règles écrites qui entourent le programme?

- Si oui, comment ont-elles été établies?
- Y a-t-il des objectifs clairement définis et des objectifs d'apprentissage?
 - Comment ces objectifs ont-ils été déterminés?
 - Sont-ils révisés tous les ans, tous les deux ans?
 - Des agences communautaires ont-elles été invitées à participer à l'établissement de ces objectifs?

3. Comment le programme de service communautaire a-t-il été établi?

- Y a-t-il un conseil ou un comité désigné?
 - Qui sont les membres de ce comité?
 - Tenez-vous des réunions officielles ou officieuses?
 - À quelle fréquence apporte-t-on des changements au programme?

4. Est-ce que les élèves et les parents reçoivent une orientation sur le programme de service communautaire?

- Si oui, quand est-elle donnée?
- Est-ce que l'assistance est élevée?
- Qu'est-ce qui est abordé durant l'orientation?
- Croyez-vous que l'orientation est utile?
- Croyez-vous que les élèves et les parents la trouvent utile?

5. Comment l'information ou la rétroaction sur le programme est-elle transmise?

- Avez-vous des feuillets, dépliants, brochures ou résumés du programme?
- Avez-vous un site Internet pour les parents, les élèves et les agences communautaires?
- Gardez-vous un babillard à l'école avec l'information pertinente pour le programme de service communautaire?
- Avez-vous un site Web facilement accessible consacré au programme?
 - À quelle fréquence le babillard et le site Internet sont-ils mis à jour?
 - Croyez-vous que tel partage d'information est utile?

6. Le programme bénéficie-t-il d'un budget désigné alloué par l'école?

7. Le programme est-il évalué?

- Si oui, comment?
- Qui dirige l'évaluation?
- Des changements au programme sont-ils faits en fonction des évaluations?
- Les agences communautaires ont-elles la chance de fournir de la rétroaction pour l'évaluation?
- Est-ce que cette rétroaction de la communauté a un impact sur les objectifs du programme ou sur les possibilités d'apprentissage?
- Donne-t-on aux parents la possibilité de fournir leur rétroaction? Si oui, cette rétroaction est-elle incluse dans l'évaluation générale du programme?

B. Engagement des enseignants et du personnel

8. Combien d'enseignants et de membres du personnel sont-ils engagés dans le programme de service communautaire?

9. Comment sont-ils engagés? Que font-ils?

- Aident-ils à :
 - Mettre le programme sur pied?
 - Trouver des organismes partenaires?
 - Trouver des affectations pour les élèves?
- Les enseignants ou les autres membres du personnel communiquent-ils régulièrement avec les organismes de service communautaire?

-
- Le directeur de l'école est-il engagé dans l'établissement de relations entre l'école et les partenaires communautaires?
 - Si oui, la communication est-elle continue?
 - Les enseignants reçoivent-ils une formation ou une orientation afin de se préparer au programme de service communautaire?

10. Comment décririez-vous les rapports entre les enseignants et les élèves au sujet du programme de service communautaire?

- Les élèves ont-ils des objectifs d'apprentissage pour chaque affectation communautaire?
- Est-ce que les enseignants et les membres du personnel préparent les élèves sur ce à quoi ils doivent s'attendre?
- Les enseignants fournissent-ils toutes les ressources possibles pour soutenir les élèves dans leur affectation communautaire?
- Les enseignants sont-ils engagés dans la surveillance des expériences d'apprentissage des élèves?
- Est-ce qu'ils ont du temps réservé pour réaliser quelques-unes ou toutes les activités mentionnées ci-dessus?

11. Les enseignants et les membres du personnel soutiennent-ils le programme de service communautaire ?

- Y participent-ils de bon gré?
- Sont-ils engagés activement?

C. Coordination entre l'école et la communauté

12. Votre école a-t-elle des contacts avec les agences communautaires au sujet des programmes de service communautaire des élèves?

13. Avez-vous des rapports officiels avec toute agence communautaire au sujet du programme de service communautaire?

- Comment choisissez-vous les agences avec lesquelles vous voulez établir des partenariats?
- Avez-vous des ententes écrites avec elles?
- Les attentes sont-elles toutes claires à la fois pour vous et pour eux?
- Les élèves ou leurs parents ont-ils à signer une forme d'entente?

14. Les agences communautaires sont-elles engagées dans tous les aspects de la planification et de la mise en œuvre?

15. Votre école ou votre conseil surveillent-ils les agences ?

- Visitez-vous les lieux des affectations ?

Exigez-vous des rapports de leur part (autres que les rapports confirmant qu'un élève a complété ses heures) ?

- À quelle fréquence ?

Est-ce détaillé ?

Le rapport inclut-il une évaluation des avantages et des difficultés?

- Avez-vous des directives quant aux pratiques acceptables?
 - Avez-vous déjà mis fin à un partenariat avec un organisme bénévole?

16. Selon vous, les agences fournissent-elles un bon cadre d'apprentissage pour les élèves et s'assurent-elles que leur expérience soit positive?

- Donnent-elles des responsabilités aux élèves?
- Leur permettent-elles de prendre des décisions?
- Leur permettent-elles de mettre des idées à l'essai?
- Aident-elles les élèves à atteindre leurs objectifs?
- Décrivent-elles clairement leurs attentes aux élèves?
- Fournissent-elles aux élèves de la formation et les préparent-elles à travailler avec des membres vulnérables de la société?
- Fournissent-elles aux élèves des postes de gouvernance?

17. Organisez-vous avec les agences communautaires une foire bénévole pour familiariser les élèves avec ce qui est offert et leur fournir plusieurs choix?

- Si oui, quand cela se produit-il?
- Est-ce que les élèves et les agences trouvent cela utile?
- Si vous n'en tenez pas une, avez-vous songé à le faire?

D. Expériences des élèves

18. De quelle flexibilité les élèves disposent-ils pour déterminer leur parcours de service communautaire?

- Les élèves peuvent-ils déterminer comment et quand devront-ils avoir complété leurs heures?
- Les élèves peuvent-ils s'engager dans des activités bénévoles à l'école?
- Les élèves sont-ils autorisés à accomplir leurs heures pendant les heures d'école?
- Existe-t-il des agences où les élèves ne sont pas autorisés à faire du bénévolat?
- Peuvent-ils faire du bénévolat pour des organismes sans but lucratif?
- Les élèves peuvent-ils déterminer leurs propres objectifs?

19. Les élèves ont-ils la possibilité de choisir leurs propres affectations bénévoles?

- Si oui, comment font-ils généralement pour trouver une affectation?
- Sinon, comment les affectations sont-elles choisies?
- Est-ce la responsabilité de l'élève d'établir le premier contact?
 - Sinon, qui en est responsable?

20. Des efforts sont-ils faits pour lier les élèves avec les agences communautaires qui correspondent à leurs champs d'intérêt et leurs objectifs de carrière?

21. Y a-t-il un lien évident entre le programme de service et les études?

- Les élèves perçoivent-ils la pertinence du programme pour leur carrière à l'école secondaire et leurs expériences d'emploi à venir?
- Le programme est-il commenté dans certaines classes ?
- Les élèves ont-ils à rédiger un essai sur leurs expériences?
- Ces essais sont-ils notés?

22. Évaluez-vous les expériences de service communautaire des élèves?

- Sinon, comment recevez-vous la rétroaction des élèves?
- Les élèves sont-ils engagés dans des réflexions sur leurs affectations?
 - À quelle fréquence les élèves réfléchissent-ils sur le sujet?

23. Recevez-vous de la rétroaction de vos élèves sur leurs expériences bénévoles?

- Est-ce une partie du cours?
- Est-ce officiel ?
 - À quelle fréquence?
 - Quelle forme cela prend-il? (écrit, oral, journal)
- Est-ce informel?
 - À quelle fréquence?
 - Quelle forme cela prend-il?
- Les élèves ont-ils la chance d'exprimer leurs inquiétudes ou leurs idées sur le programme?
 - Croyez-vous qu'ils savent ce qu'ils peuvent le faire?

24. Les élèves ont-ils la possibilité de commenter leurs expériences (les pour et contre du programme) avec leurs pairs d'une manière constructive? Avec les enseignants, le personnel?

25. Croyez-vous que les élèves profiteraient davantage du programme si on leur demandait d'effectuer davantage d'heures de service communautaire?

Voici quelques questions sur vos perceptions de l'expérience des élèves.

26. Croyez-vous que les élèves reconnaissent la valeur du programme de service communautaire :

- Pour eux-mêmes?
- Pour la communauté?
- Voient-ils une correspondance entre leur bénévolat et la valeur de ce qu'ils font?
 - Sentent-ils que le bénévolat leur a donné des habiletés (habiletés de vie, pour leur carrière) qu'ils n'auraient pas acquises dans le cadre d'un emploi rémunéré?

27. Les élèves sont-ils conscients des objectifs du programme?

- Ces objectifs sont-ils soulignés aux élèves tôt dans le programme?
- Les élèves ont-ils la possibilité de recevoir des suggestions sur les objectifs?

28. Selon vous, les élèves préfèrent-ils les activités bénévoles offertes à l'école ou à l'extérieur dans les agences bénévoles?

29. Plusieurs enquêtes étudient les avantages du service communautaire pour les élèves. Que croyez-vous que sont ces avantages?

- Est-ce que les notes se sont améliorées?
- Avez-vous remarqué une différence dans la pratique de l'école buissonnière et l'assistance à l'école depuis l'introduction du programme de service bénévole?
- Avez-vous remarqué une différence dans l'estime de soi des élèves depuis l'introduction du programme?
- Depuis que le service bénévole a été implanté, sentez-vous que les élèves ont une meilleure compréhension de la justice sociale, des obligations morales ou des populations vulnérables?
 - Si oui, quand leur donne-t-on la possibilité d'exprimer leurs inquiétudes?

30. Selon vous, les élèves rencontrent-ils des défis dans le cadre du programme de service communautaire?

- Le programme leur permet-il de mettre en oeuvre de nouvelles idées et possibilités?
- Mettent-ils en pratique leurs habiletés?
- Apprennent-ils de nouvelles habiletés ?
- Ressortent-ils du programme en ayant l'impression d'avoir appris quelque chose?
- Sentent-ils qu'ils ont apporté quelque chose?
- Ont-ils l'impression que le programme de service communautaire interfère avec leur travail scolaire?

31. Croyez-vous que les élèves continueront de faire du bénévolat à la suite de leur expérience du programme dans votre école?

- Les avez-vous officiellement sollicités à ce sujet?
- De combien d'élèves avez-vous informellement reçu des réponses?

32. En général, diriez-vous que les parents soutiennent le programme de service communautaire?

- Croyez-vous que les attitudes des parents reflètent l'attitude des élèves à l'égard du programme?
- Les attitudes des parents sont-elles une bonne indication du succès du programme dans votre école?

E. Pratiques d'excellence

33. Quel conseil de « pratique d'excellence » donneriez-vous à une personne qui démarre un programme de service communautaire dans son école?

Nous vous remercions de nous avoir accordé votre temps

Annexe B : Questions pour les informateurs des agences communautaires

A. Contexte

1. Pouvez-vous, je vous prie, décrire les services que fournit votre agence, l'étendue de votre programme bénévole et le travail que font les bénévoles?
 - Quel pourcentage de vos bénévoles sont des élèves de niveau secondaire?
2. Pouvez-vous me parler un peu de l'engagement de votre agence dans les programmes de bénévolat scolaires?
 - Comment votre organisme s'est-il retrouvé engagé dans des programmes de bénévolat scolaire?
 - Depuis combien de temps le faites-vous?
 - Combien d'élèves de niveau secondaire font-ils du bénévolat avec vous au cours d'une année type?
3. Quels sont, selon vous, les objectifs des programmes de service communautaire des écoles secondaires?
 - Croyez-vous que ce sont les bons objectifs?
 - Feriez-vous des modifications à ces objectifs?
 - Quels seraient-ils?
4. Avez-vous des critères précis quand vient le temps de sélectionner certaines écoles pour du bénévolat?
 - Si oui, quels sont-ils?
 - Type d'école
 - Niveau d'engagement des enseignants

B. Ententes avec les écoles ou les conseils

5. Votre agence prend-elle l'initiative de contacter l'école ou est-ce habituellement l'école qui vous contacte?
 - Les rapports avec l'école sont-ils importants pour votre agence?
 - Avec combien d'écoles collaborez-vous?
 - Avez-vous des élèves d'écoles avec lesquelles vous n'avez aucune entente ?

6. Avez-vous des ententes et partenariats officiels avec des écoles ou des conseils scolaires?

- Des contrats écrits?
 - Caractéristiques ou attentes :
 - Heures?
 - Type de travail
 - Sélection
- Qui a initié le partenariat?
- Les objectifs de l'école et de l'agence sont-ils clairement stipulés?

7. En tant qu'agence communautaire, êtes-vous engagée dans tous les aspects de la planification et de la mise en œuvre du programme qui vous concernent?

- Sinon, aimeriez-vous l'être?
- Cela serait-il bénéfique à votre organisme?

8. Avez-vous des préférences sur le type d'écoles avec lesquelles vous aimeriez obtenir un partenariat ou collaborer?

- École privée ou publique, pourquoi?
- Avec les mêmes ententes?
- Avez-vous interrompu une entente avec une école donnée, pourquoi?

9. Les écoles reçoivent-elles la visite de membres du personnel?

- Sinon, croyez-vous que cela pourrait être bénéfique?
- Si oui, que comportent les visites et pourquoi sont-elles bénéfiques?

10. Votre agence participe-t-elle à une foire bénévole dans des écoles ou des centres communautaires?

- Sinon, pourquoi?
- Si oui, sont-elles efficaces?

C. Nature de l'engagement de l'élève

11. Comment votre agence aide-t-elle les élèves à atteindre leurs objectifs?

- Questionnaire d'inscription?
- Interviews d'orientation?
- Rapports de mi-parcours?

12. Comment fournissez-vous aux élèves des tâches stimulantes et des responsabilités réelles?

13. Votre agence identifie-t-elle clairement ses attentes de la part des élèves et de l'école?

- Y a-t-il des programmes d'orientation et de formation?
- Y a-t-il des feuilles de pointage?
- S'il vous plaît, fournissez des exemples.

14. Les élèves sont-ils bien préparés à traiter avec le public cible?

15. Votre agence fournit-elle aux élèves matière à réflexion en :

- Commentant les implications des tâches qu'ils exécutent?
- Fournissant régulièrement de la rétroaction?
- Tenant des réunions avec d'autres bénévoles?

16. Le programme de service communautaire serait-il plus bénéfique pour votre agence si le bénévolat des élèves durait plus longtemps?

- Est-ce que cela rehausserait les objectifs généraux du programme?
- Si c'était le cas, seriez-vous plus enclins à prendre des élèves?

17. Y a-t-il une différence entre les élèves bénévoles qui se présentent à vous de leur plein gré et ceux qui viennent d'écoles avec lesquelles vous avez des ententes?

D. Impressions générales

18. Jusqu'à quel point vous investissez-vous dans le programme?

- Par exemple, verriez-vous comme une perte modérée ou importante le fait de ne pas avoir d'élèves pendant une année donnée?
- Aimez-vous avoir des élèves et voyez-vous leur participation comme un avantage?

19. Quelles sont les forces du programme de service communautaire étudiant?

20. Comment le programme peut-il être amélioré?

21. Aimerez-vous ajouter quoi que ce soit d'autre?

Nous vous remercions de nous avoir accordé votre temps



Cette publication du Centre de développement des connaissances est également consultable en ligne, ainsi que d'autres publications ou dans une collection spéciale de la bibliothèque Imagine Canada – John Hodgson <www.nonprofitscan.ca>.

Le Centre de développement des connaissances fait partie d'Imagine Canada, un organisme national qui intervient en faveur des organismes de bienfaisance, des organismes sans but lucratif et des entreprises dotées d'une conscience sociale du Canada et assure la promotion de leur œuvre au sein de nos collectivités.