

Soutien aux personnes apprenantes par l'aiguillage et la coordination de services

Ministère de la Formation et des Collèges et Universités de l'Ontario
Octobre 2011

Table des matières

Pourquoi la coordination de services et les mesures de soutien aux personnes apprenantes sont-elles importantes?	1
Quelles sont les principales mesures de soutien qui contribuent à la réussite des personnes apprenantes?	2
Mesures de soutien financières et matérielles	2
Mesures de soutien scolaires	2
Mesures de soutien à l'emploi	2
Services sociaux	2
Mesures de soutien à la santé	2
Comment déterminer de quelles « autres mesures de soutien » les personnes apprenantes ont besoin?	3
En quoi la coordination des services aide-t-elle les personnes apprenantes?	4
En quoi la gestion des cas aide-t-elle les personnes apprenantes?	5
Annexe 1	8
En quoi la collaboration interorganismes aide-t-elle les personnes apprenantes?	8
En quoi la programmation intégrée aide-t-elle les personnes apprenantes?	9
En quoi la planification à l'échelle de la communauté aide-t-elle les personnes apprenantes?	10

Pourquoi la coordination de services et les mesures de soutien aux personnes apprenantes sont-elles importantes?

Il y a deux importantes caractéristiques des programmes d'alphabétisation des adultes qui favorisent la réussite des personnes apprenantes. La première est la qualité de l'enseignement, qui permet aux adultes d'acquérir les habiletés et les capacités nécessaires en littératie. La seconde est l'accès en temps opportun aux services et aux mesures de soutien nécessaires.

Les formateurs et formatrices en littératie sont conscients que, à moins de pouvoir consacrer tout le temps, l'énergie et la concentration nécessaires à leurs activités d'apprentissage, les personnes apprenantes ne parviendront pas à faire les progrès requis pour atteindre leurs buts. Les soucis en matière d'argent, de garde d'enfants et d'autres problèmes personnels peuvent distraire et miner les efforts que doivent consacrer les personnes apprenantes à leur apprentissage en littératie. Le présent document donne aux formateurs et formatrices un aperçu de la façon dont l'aiguillage et la coordination de services peuvent favoriser la réussite des personnes apprenantes.

Il y a beaucoup de raisons qui expliquent pourquoi certains adultes n'ont pas les habiletés et les capacités nécessaires en littératie pour l'emploi, les études, la formation et leur vie personnelle. Pour certains, leur séjour à l'école élémentaire et secondaire s'est révélé une expérience négative qui s'est traduite par une mauvaise attitude face à l'apprentissage. Des problèmes de santé physique ou mentale peuvent avoir empêché certains élèves d'assister régulièrement aux cours, ce qui explique l'accumulation de retard par rapport à leurs pairs et, par conséquent, leur perte de motivation. D'autres, en particulier ceux qui vivent dans la pauvreté, peuvent avoir décroché des études secondaires pour répondre aux exigences pratiques du travail ou aux besoins de la famille; tandis que d'autres peuvent avoir commis des crimes ou avoir eu des problèmes de toxicomanie, ce qui nuit à la poursuite d'études qui auraient pu mener à une carrière. Pour certains adultes, il est possible que leur niveau d'habiletés et de capacités en littératie était suffisant jusqu'à ce que leur situation personnelle ou professionnelle change radicalement à la suite d'un accident de travail, de la fermeture de leur usine ou du changement de leur situation familiale. Beaucoup de ces adultes s'inscrivent à un programme d'alphabétisation et de formation de base (AFB) en apportant avec eux leur bagage de problèmes, de rêves et de besoins particuliers en matière d'apprentissage. Certaines personnes arrivent appuyées par un réseau de soutien, d'autres pas.

La plupart des personnes apprenantes ont besoin de mesures de soutien supplémentaires pour réussir. Le mandat premier des organismes de prestation de services d'AFB et la raison d'être de leur financement est d'offrir de l'enseignement de qualité en littératie et de recourir à l'aiguillage et à la coordination de services pour établir un lien entre les personnes apprenantes et les mesures de soutien non scolaires dont elles ont besoin. Le plan d'apprentissage permet de suivre les principales mesures de soutien et ainsi de donner aux personnes apprenantes une meilleure idée de leur plan, afin de leur permettre d'atteindre leur but. Le fait de consigner les renseignements sur les mesures de soutien aux personnes apprenantes permet aussi de recueillir l'information nécessaire pour améliorer les programmes.

Les personnes apprenantes sont mieux servies lorsque tous les services et les programmes fonctionnent ensemble de façon intégrée. Les organismes de prestation de services d'AFB doivent collaborer avec

d'autres organismes pour bien coordonner les mesures de soutien non scolaires des personnes apprenantes.

Quelles sont les principales mesures de soutien qui contribuent à la réussite des personnes apprenantes?

Après avoir examiné des données, les suggestions de divers organismes de prestation de services et formateurs et formatrices en AFB, ainsi que les pratiques efficaces dans d'autres secteurs, on a répertorié quinze mesures de soutien qui se classent en cinq catégories principales et sont importantes pour la réussite des personnes apprenantes.

Mesures de soutien financières et matérielles

- Soutien du revenu
- Transport
- Garde d'enfants

Mesures de soutien scolaires

- Programmation ou évaluation de la difficulté d'apprentissage
- Tutorat ou mentorat
- Surveillance ou soutien de la participation au programme

Mesures de soutien à l'emploi

- Recherche d'emploi
- Surveillance ou soutien pour l'entrée ou le retour sur le marché du travail (p. ex., l'orientation relative au milieu de travail, l'expérience et l'encadrement professionnels, la motivation et l'attitude face à l'emploi, etc.)

Services sociaux

- Aide au logement
- Aide juridique (y compris la libération conditionnelle, le pardon, la garde d'enfant, la Société d'aide à l'enfance)
- Counselling personnel et familial (y compris les groupes de maîtrise de la colère et du stress)
- Savoir-être et aptitudes sociales (p. ex., la gestion du temps, les habiletés interpersonnelles, l'affirmation de soi, la résolution de problèmes et de conflits, etc.)

Mesures de soutien à la santé

- Évaluation ou soutien en matière de santé mentale
- Programme ou counselling en matière de toxicomanie
- Alimentation et nutrition

Comment déterminer de quelles « autres mesures de soutien » les personnes apprenantes ont besoin?

L'évaluation des difficultés et des obstacles auxquels les personnes apprenantes font face est une tâche importante pour chaque organisme de prestation de services d'AFB et se fait dans la mesure des ressources de l'organisme. Certes, il existe de nombreux d'instruments qui peuvent aider, mais les formateurs et formatrices doivent aussi recourir à des entrevues et à l'observation pour déterminer quelles mesures de soutien pourraient aider la personne apprenante à réussir.

La littérature et beaucoup de formateurs et formatrices en littératie en Ontario s'entendent pour dire qu'il n'y a pas une seule et unique façon d'obtenir les renseignements requis pour prendre de bonnes décisions sur les mesures de soutien dont une personne apprenante peut avoir besoin. Pour certaines personnes apprenantes, qui nécessitent plusieurs mesures de soutien, peut-être globales, il faudra recourir à une démarche d'évaluation complète. Par contre, il pourrait être fastidieux et, dans bien des cas, inutile de soumettre toutes les personnes apprenantes à une évaluation complète pour les aider à progresser vers leur but.

En général :

1. Les meilleures façons de cerner les besoins reposent sur la « confiance » – c.-à-d. la disposition des personnes apprenantes à divulguer (directement ou indirectement) les difficultés qu'elles éprouvent et pour lesquelles elles ont besoin d'un certain soutien.
2. Il faut un certain temps pour établir une telle confiance, qui est favorisée par une relation en personne entre la personne apprenante et un membre du personnel.
3. L'établissement d'une relation de soutien est fort utile pour évaluer les difficultés de la personne apprenante. En effet, il est plus facile de déterminer quelles mesures de soutien sont nécessaires lorsque la personne apprenante sent que l'organisme essaie d'aplanir les difficultés et de régler les problèmes sans porter de jugement. Une fois que la relation est établie, les personnes apprenantes comprennent que le programme d'AFB ne détient pas toutes les solutions et que le personnel les aiguillera vers d'autres fournisseurs de services qui pourront les aider.
4. Aucun outil ne pourrait à lui seul cerner les difficultés qu'une personne apprenante hésite à divulguer ou qui surviennent de façon inattendue. C'est au moyen d'un processus moins formel comprenant l'examen périodique du progrès de la personne apprenante et une relation de soutien que les formateurs et formatrices parviendront à découvrir ses besoins.
5. Il est utile de recourir à une combinaison d'approches pour déterminer quelles personnes apprenantes ont besoin de mesures de soutien et de quelles mesures de soutien elles ont besoin.

Les formateurs et formatrices en AFB établissent de bonnes relations avec les personnes apprenantes grâce à une évaluation initiale détaillée et à une période d'orientation prolongée qui combinent des activités d'apprentissage avec des activités de découverte de soi.

À l'heure actuelle, il existe un certain nombre d'instruments qui sont utilisés en Ontario – surtout par des conseillers en emploi – pour déterminer les sortes de difficultés et d'obstacles et, ainsi, les mesures de

soutien requises. Ces instruments comprennent notamment l'inventaire des besoins en services d'emploi (ESNI) et l'Échelle d'employabilité.

Au premier abord, ces outils peuvent sembler s'adresser uniquement aux personnes apprenantes ayant des buts en matière d'emploi. Cependant, ils permettent aussi de cerner un grand nombre de difficultés personnelles, familiales et circonstancielles qu'éprouvent les personnes apprenantes en AFB. Il est important pour l'organisme de prestation de services d'AFB de déterminer si la personne apprenante a déjà été évaluée au moyen de ces outils par d'autres organismes (comme Ontario au travail ou les Services d'emploi). Les organismes de prestation de services d'AFB doivent collaborer avec leur communauté pour cet aspect important de l'évaluation, ainsi que pour la planification et la prestation de programme qui suivront. Le *Modèle de plan d'apprentissage* comporte une section où entrer des renseignements sur les principales mesures de soutien que reçoit la personne apprenante. Par conséquent, le plan d'apprentissage contient non seulement les activités d'apprentissage de la personne apprenante, mais aussi toute la gamme d'autres mesures de soutien et services que la personne apprenante reçoit, vers lesquels elle a été aiguillée ou qu'elle recevra à la fin de sa préparation par le programme d'AFB. Ainsi, les personnes apprenantes ont une meilleure vue d'ensemble de ce qu'il leur faut pour atteindre leur but.

Il est important pour tous les formateurs et formatrices et les organismes de prestation de services d'AFB d'être au courant des ressources qui existent dans leur communauté et d'être capables de collaborer avec divers organismes de prestation de services communautaires. Des relations solides avec des partenaires dans la communauté faciliteront l'élaboration des outils et des processus nécessaires pour déterminer (a) quelles personnes apprenantes ont besoin de chaque type de mesure de soutien et (b) les options pour offrir ces mesures de soutien.

Ces deux tâches devraient être des priorités pour la coordination de services entre les organismes de prestation de services d'AFB et d'autres organismes de chaque communauté. Les réseaux régionaux jouent un rôle important dans la communication des renseignements sur la communauté et le renforcement de la coordination de services.

En quoi la coordination des services aide-t-elle les personnes apprenantes?

À l'heure actuelle, les participants au programme d'AFB qui en manifestent le besoin reçoivent des mesures de soutien à la formation, qui comprennent de l'aide financière pour le transport et la garde d'enfants. Ces mesures, quoique très importantes, ne représentent que deux des nombreuses mesures de soutien dont les personnes apprenantes peuvent avoir besoin. Les organismes de prestation de services d'AFB déterminent quelles autres mesures de soutien sont requises et aiguillent les personnes apprenantes vers les programmes appropriés pour les aider à atteindre leur but. Pour y parvenir, les organismes d'AFB se fondent actuellement sur ce qu'ils pensent qui pourrait contribuer à la réussite des personnes apprenantes. Le présent document s'appuie sur les connaissances et l'expérience des formateurs et formatrices, ainsi que sur les recherches actuelles, pour déterminer les types de coordination de services et les mesures de soutien aux personnes apprenantes qui ont l'effet le plus favorable sur la réussite des personnes apprenantes.

Il y a quatre principales approches de coordination de services et d'aiguillage :¹

LA GESTION ACTIVE DES CAS se produit lorsqu'un formateur ou une formatrice supervise l'évaluation des besoins des personnes apprenantes, coordonne l'aiguillage vers les services appropriés, et appuie et surveille la prestation de mesures de soutien et leur efficacité à répondre aux besoins des personnes apprenantes. La gestion active des cas peut renforcer la capacité d'un programme à évaluer les obstacles des personnes apprenantes, et à faire de l'aiguillage ou à orienter les services de façon plus efficace. À l'heure actuelle, les fournisseurs de Services d'emploi au sein d'Emploi Ontario utilisent cette approche pour coordonner les services.

LA COLLABORATION INTERORGANISMES se produit lorsque les organismes arrivent à collaborer ensemble pour veiller à offrir des mesures de soutien aux personnes apprenantes. Par exemple, un organisme pourrait offrir tous les services d'évaluation dans une communauté et surveiller l'efficacité de l'aiguillage. La collaboration peut être formelle ou informelle et toucher différents organismes (ou différents services dans une organisation complexe telle qu'un collège ou un organisme multiservices) qui se partagent la responsabilité des programmes des personnes apprenantes en offrant différents éléments qui, pris conjointement, fournissent un plus large éventail de mesures de soutien.

LA PROGRAMMATION INTÉGRÉE se produit lorsque des services d'emploi et de formation sont offerts en même temps, idéalement par un seul organisme de prestation de services. La forme la plus courante de programmation intégrée implique l'alphabétisation et la formation professionnelle.

LA PLANIFICATION À L'ÉCHELLE COMMUNAUTAIRE se produit lorsque les organismes communautaires de prestation de services collaborent pour faire en sorte que leurs services soient accessibles aux personnes apprenantes et qu'ils répondent efficacement à leur multitude de besoins. Bien que les organismes d'AFB participent depuis longtemps à un processus de planification de services de littératie, l'étendue du processus à l'échelle de la communauté permettrait de relier les organismes de prestation de services d'AFB à des fournisseurs de toute une gamme d'autres services et mesures de soutien, tels que des organismes de services de santé et de services sociaux.

Pour les besoins du présent document, la gestion des cas sera décrite en détail, en tant qu'une forme de coordination de services. Veuillez consulter l'annexe 1 pour obtenir de plus amples renseignements sur les trois autres types de coordination de services.

En quoi la gestion des cas aide-t-elle les personnes apprenantes?

Les organismes de prestation de services d'AFB ne peuvent pas à eux seuls répondre aux divers besoins et s'attaquer à la multitude de difficultés que les personnes apprenantes apportent dans leur programme d'apprentissage. Pour offrir les mesures de soutien nécessaires, il faut une certaine coordination entre tout un éventail d'organismes de prestation de services. L'approche la plus courante employée pour offrir les mesures de soutien requises par de nombreuses personnes apprenantes est la gestion active des cas. Cette approche a été adoptée par beaucoup de fournisseurs de Services d'emploi au sein d'Emploi Ontario (EO) et est suivie de façon non formelle par quelques organismes de prestation de services d'AFB. Pour répondre aux besoins des clients « en difficulté extrême », la gestion des cas a été l'un des

¹ Ces quatre approches, ainsi que des exemples de chacune provenant des programmes ontariens d'AFB et tous les renseignements de référence sur les études citées, sont présentées en détail dans le document *Approaches to Service Coordination* de Rowen (Ontario Literacy Coalition, mars 2011, en anglais seulement) www.on.literacy.ca

principaux investissements des réformes, tant aux États-Unis qu'au Royaume-Uni. Une version « douce » de cette approche est utilisée à l'heure actuelle par beaucoup d'organismes de prestation de services d'AFB, qui ont rapporté que des formateurs et formatrices s'efforcent de trouver des mesures de soutien appropriées pour certaines personnes apprenantes.

Cette fonction se situe au cœur de la détermination et de l'offre d'occasions pour les personnes apprenantes d'être aiguillées vers d'autres services et mesures de soutien dont elles peuvent avoir besoin pour réussir. Chaque organisme de prestation de services d'AFB peut seulement le faire dans la mesure où ses ressources le permettent. Cependant, la fonction de planification et de coordination de services de littératie que facilitent les réseaux régionaux dans chaque communauté est la tribune qui permet aux organismes de prestation de services de discuter de la meilleure façon d'offrir la fonction de gestion des cas dans leur communauté.

Les organismes de prestation de services d'AFB se familiariseront avec le concept de gestion active des cas à mesure qu'ils continueront de travailler de façon non formelle avec des chargés de cas du soutien du revenu (Ontario au travail, Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail) et des conseillers par l'entremise de Services d'emploi existants (au sein d'Emploi Ontario).

Un nombre considérable de personnes apprenantes en littératie ont besoin de mesures de soutien globales, et l'accès à ces mesures de soutien favorise grandement leur réussite. On a observé que, plus les programmes d'AFB sont en mesure d'offrir des services intégrés aux personnes apprenantes, meilleurs sont les résultats d'apprentissage qu'elles obtiennent (Liebowitz et coll., 2003 : 30, 13). Bien que cette affirmation s'applique aux personnes apprenantes adultes en général, elle est particulièrement importante pour les personnes apprenantes en difficulté extrême, y compris, par exemple, les jeunes plus âgés désengagés (Bloom et coll., 2010). Dans une étude récente des initiatives de cinq États, Stephens (2009) a fait remarquer qu'il faut adopter une approche différente de la prestation d'enseignement et de formation aux adultes : une approche holistique qui combine la formation de base avec du soutien et des services intégrés aux personnes apprenantes afin d'aider les adultes ayant un faible revenu ou une faible spécialisation à persévérer pour obtenir un titre qui a de la valeur sur le marché du travail (p. 6).

Lorsqu'on utilise une approche de gestion active des cas, le client s'adresse à un point de contact unique. Cette personne a la responsabilité claire d'offrir du soutien et de coordonner les services pour répondre à ses besoins. D'après les expériences d'apprentissage vécues aux États-Unis et au Royaume-Uni, c'est dans ce rôle désigné que réside la clé de la réussite des personnes apprenantes. (Voir Rowen 2011 pour en savoir davantage.)

Une étude britannique (Sadler et Smith, 2004) a recensé une diminution dans le taux d'abandon de plus de la moitié dans un programme et d'un bon deux tiers dans un autre, en grande partie grâce au suivi réalisé par le « personnel de soutien à l'alphabétisation » et les mesures de soutien offertes dans leur gestion des cas. Les auteurs ont observé ce qui suit pour les personnes apprenantes à risque :

- Les fournisseurs de services doivent être proactifs, cerner les problèmes éventuels et prendre des mesures correctives rapidement.
- Il faut établir des stratégies individuelles pour répondre aux besoins de chaque personne apprenante. Dans bien des cas, il est bon que le personnel prenne le temps d'offrir du soutien plus intensif au début, qu'il sera possible de réduire graduellement à mesure qu'augmente la confiance de la personne apprenante.

- Les personnes apprenantes doivent avoir un sentiment d'appartenance : cela les encourage à s'engager et accroît la probabilité qu'elles restent dans le programme et atteignent les objectifs attendus.
- Il faut souvent d'autres rencontres et du temps de contact supplémentaire pour bien surmonter les difficultés.
- Le personnel qui travaille auprès des personnes apprenantes à risque doit adopter une approche dépourvue de jugements et acquérir de bonnes techniques d'orientation pour offrir le niveau de soutien adéquat. Il doit faire preuve de suffisamment de sensibilité pour relever le moindre signe que quelque chose ne va pas (p. 29).

En bref, une grande proportion de personnes apprenantes en littératie ont besoin de plusieurs mesures de soutien ou de mesures de soutien globales pour réussir dans leur programme d'apprentissage. Une approche efficace est la gestion des cas, qui permet de déterminer et de faciliter l'accès à toute une gamme de mesures de soutien en dehors de celles qu'offrent habituellement les organismes de prestation de services d'AFB. Voilà un objectif à long terme pour ce qui est de l'intégration des programmes dans le cadre d'Emploi Ontario. Il faudra un peu de temps pour y parvenir. D'ici-là, les organismes de prestation de services d'AFB peuvent continuer à collaborer avec d'autres organismes extérieurs au programme d'AFB afin d'aiguiller les personnes apprenantes vers les mesures de soutien dont elles ont besoin pour réussir. Le plan d'apprentissage peut aider les formateurs et formatrices à déterminer le besoin d'une gestion de cas plus intensive, en suivant les mesures de soutien et les services d'aiguillage offerts aux personnes apprenantes et en analysant l'incidence des mesures de soutien sur leur réussite.

Annexe 1

En quoi la collaboration interorganismes aide-t-elle les personnes apprenantes?

La coordination de services que permet la collaboration interorganismes répond aux deux préoccupations suivantes : les personnes apprenantes dans le programme d'AFB ont besoin d'une vaste gamme de mesures de soutien, dont des mesures de soutien en matière de finances, de santé, de formation, d'emploi et de services sociaux; et les organismes de prestation de services d'AFB n'offrent pas ces mesures de soutien.

La collaboration interorganismes peut servir à offrir des services d'évaluation et d'aiguillage. Par exemple, certains organismes extérieurs au programme d'AFB demandent un « outil de dépistage » commun pour les aider à déterminer lesquels de leurs clients pourraient profiter du programme d'AFB. De même, dans certaines communautés, les organismes de prestation de services d'AFB utilisent une démarche d'évaluation commune unique, qui permet à chaque organisme d'aiguiller les personnes apprenantes vers l'organisme de prestation de services d'AFB susceptible de mieux les servir.

La collaboration interorganismes peut être utilisée dans les ententes officielles entre les organismes qui « négocient » entre eux l'offre de services et de mesures de soutien en particulier. Ces ententes reposent souvent sur des relations précises et personnelles dans la communauté. Beaucoup de formateurs et formatrices en AFB trouvent cette approche efficace et s'efforcent d'officialiser ces relations.

On peut voir un exemple de cette approche dans l'entente officielle établie dans un collège ontarien pour venir en aide aux personnes apprenantes ayant des besoins en santé mentale. L'entente officielle médiée par le bureau local du programme Ontario au travail a permis aux personnes apprenantes d'accéder rapidement à l'évaluation et au soutien offerts par le bureau local de l'Association canadienne pour la santé mentale. Normalement, l'attente est très longue avant d'obtenir un rendez-vous pour l'évaluation, mais l'entente a permis de réduire cette attente pour que les personnes apprenantes puissent demeurer dans le programme d'AFB.

Un net avantage de cette approche est que, lorsqu'elle est bien exécutée, les rôles sont clairs et les services, bien définis. Les mesures de soutien nécessaires sont clairement définies, ainsi que l'identité de l'organisme qui les offre. Les résultats aussi sont évidents, même s'il est peut-être plus difficile de les attribuer à l'un ou l'autre des organismes participants. Les détails des partenariats dans le cadre de cette approche ne sont pas fixés; ils peuvent changer pour s'adapter tant aux besoins des personnes apprenantes en matière de mesures de soutien et de services qu'à l'expansion des relations entre les organismes partenaires.

En quoi la programmation intégrée aide-t-elle les personnes apprenantes?

La programmation intégrée permet à un seul et unique organisme d'offrir toute une gamme de services et de mesures de soutien en même temps. En effet, il est possible de constater l'importance de cette approche et le rôle central qu'elle joue dans le cadre du CLAO, qui a adopté une approche axée sur les tâches, tel que le décrit le document *Guide du formateur sur la programmation axée sur les tâches*.

Entre autres avantages, la programmation intégrée présente d'importants progrès d'apprentissage, le maintien des personnes apprenantes dans les programmes et leur réussite ultérieure. Une étude récente de la programmation axée sur la transition aux États-Unis (MPR Associates, 2010) a fait ressortir la valeur des efforts qui combinent l'enseignement contextualisé d'habiletés, la formation de la main-d'œuvre et d'autres services de soutien afin d'aider les adultes à améliorer leurs habiletés de base. Les avantages de cette approche et des recommandations sur sa mise en œuvre figurent aussi dans une étude sur la programmation intégrée réalisée dans cinq États américains (Stephens 2009), ainsi que dans une étude approfondie des avantages de la programmation intégrée en alphabétisation et en formation de base au Royaume-Uni (Casey et coll., 2007), qui a rapporté une amélioration marquée du maintien des personnes apprenantes et de leurs réalisations par rapport à ce que l'on observe dans les programmes traditionnels.

La majorité des exemples de formation intégrée portent sur l'intégration de l'alphabétisation et de la formation de base avec la préparation professionnelle, d'après des études sur l'éducation en contexte fonctionnel (p. ex., Sticht, 1997) qui conçoit des programmes intégrés pour l'alphabétisation et la formation de base dans le contexte de la formation professionnelle. Dans certains cas, il y avait aussi d'autres mesures de soutien; par exemple, la recherche d'emploi, l'encadrement en cours d'emploi et les placements en emploi. On peut citer de nombreux exemples de l'éventail de programmation intégrée offerte en Ontario et ailleurs.

Par exemple, la société John Howard de Sault-Sainte-Marie est un exemple de programmation intégrée qui offre des activités d'alphabétisation et de formation de base en plus de toute une gamme de mesures de soutien en matière de savoir-être et d'aptitudes sociales. En outre, le programme intègre explicitement plusieurs mesures de soutien à l'emploi (y compris la préparation à l'emploi, du perfectionnement professionnel et de l'encadrement en cours d'emploi), ainsi qu'une gestion active de cas pour aider les personnes apprenantes ayant besoin de soutien global.

On trouve des exemples de programmation intégrée dans le secteur collégial, où l'on intègre les programmes d'AFB et de préapprentissage, et dans plusieurs conseils scolaires, où l'on intègre les cours de littératie et les cours à crédits du secondaire (par le processus de reconnaissance des acquis). Tout comme les pratiques qui sont bien documentées ailleurs, il y a plusieurs exemples d'intégration de l'AFB avec la formation professionnelle, et ces approches ont déjà fait leurs preuves.²

En résumé, les situations de programmation intégrée ne datent pas d'hier et ont produit de bons résultats au cours d'une certaine période dans différents contextes. Il s'agit d'une approche utile pour intégrer des éléments d'AFB, des mesures de soutien à l'emploi et de la formation professionnelle. On pourrait la

² Des programmes d'AFB de différents secteurs et groupes culturels ont fourni un nombre considérable d'exemples, dont certains sont présentés en détail dans Rowen, 2011.

retrouver dans des organismes multiservices qui permettent l'intégration au sein d'une seule et même organisation, ou dans des organismes spécialisés qui ont établi les relations nécessaires avec d'autres de façon à ce que l'intégration réponde aux besoins des personnes apprenantes.

En quoi la planification à l'échelle de la communauté aide-t-elle les personnes apprenantes?

L'approche de planification à l'échelle de la communauté est utilisée dans les communautés où des organismes détiennent les connaissances sur les besoins des personnes apprenantes, l'emploi local, les marchés du travail et les perspectives d'emploi, et où les formateurs et formatrices détiennent l'expérience de la prestation de services de longue date. L'approche est envisageable lorsque tous les intervenants de divers organismes sont déterminés à établir les relations nécessaires pour apporter des solutions aux problèmes que pose la coordination de services. Même si leurs capacités sont limitées, l'argument visant à améliorer la planification locale à l'échelle de la communauté est irréfutable. Les consultations avec divers réseaux et organismes d'AFB révèlent un désir manifeste de mettre en œuvre un plus vaste processus de planification, qui englobe les organismes offrant la gamme de services et de mesures de soutien dont les personnes apprenantes ont besoin et qui exigent de la coordination entre des organismes très différents.

Les organismes de prestation de services d'AFB planifient la programmation en alphabétisation au moyen du processus de planification et de coordination de services d'alphabétisation. Bien que ce processus ait permis d'établir une certaine cohérence parmi les organismes de prestation de services d'AFB, on reconnaît que l'objet de la planification et de la coordination devrait s'étendre au-delà des organismes d'AFB aux organismes dont le mandat vient compléter le programme d'AFB et qui ont la capacité d'offrir quelques-unes des autres mesures de soutien nécessaires.

En Ontario, on a assisté à la formation de nouveaux groupes d'organismes de prestation de services d'emploi et de formation qui englobent le système d'AFB. Par exemple, le Community Employment Resource Partnership (CERP) (partenariat communautaire en matière de ressources en emploi) à Peterborough ainsi que l'Employment Assistance Resource Network (EARN) (réseau de ressources d'aide à l'emploi) et le Skills Development Flagship (initiative vedette d'acquisition d'habiletés) à Hamilton ont vu le jour pour répondre au besoin de communication et de planification accrue entre les différents organismes. Ces exemples et bien d'autres, dans des communautés grandes ou petites, urbaines ou rurales et aux quatre coins de la province, sont des preuves convaincantes que les organismes de prestation de services dans la communauté mettent sur pied leurs propres occasions d'échanger leur expérience et leurs défis.

Le réseau régional, Literacy Link South Central (LLSC), a établi un plan de services intégrés recouvrant l'alphabétisation et les Services d'emploi. Ce plan a été le fruit d'un long processus auquel ont participé, en plus du réseau régional, divers partenaires de prestation de Services d'emploi sous l'égide de l'organisme Employment Sector Council of London/Middlesex (ESCLM) (conseil du secteur de l'emploi de London/Middlesex), qui est lui-même formé de quarante-cinq organismes d'emploi et de formation. Plusieurs autres groupes ont participé au processus de consultation en particulier par le biais du Joint Service Planning Task Force (groupe de travail sur la planification de services communs) qui regroupe l'ESCLM et LLSC, le conseil de formation local, Centraide, la Ville de London, le London Council for Adult

Education (conseil de London pour l'éducation des adultes) et Partners in Employment (partenaires en emploi).

Parmi les idées à l'origine de ces travaux, il y a un engagement envers un processus commun d'évaluation et d'aiguillage, non seulement en principe, mais par l'élaboration d'outils et de protocoles concrets. Voilà une condition préalable à toute tentative de coordination impliquant des organismes indépendants. Il existe aussi un engagement à mener des activités conjointes allant au-delà du regroupement sous un même toit de services et d'organismes qui sont distincts autrement. L'approche implique une responsabilité partagée à l'égard du travail auprès du client et l'élaboration d'un plan de services « unifié » comprenant toute une gamme de mesures de soutien.

Parmi les quatre approches présentées, c'est la planification à l'échelle de la communauté qui est la plus difficile à réaliser. Les résultats tendent à se produire à plus long terme et sont parfois difficiles à constater. Ses principaux avantages comprennent (a) l'élaboration de protocoles veillant à ce que les services soient offerts et fournis afin de servir un plus grand nombre de personnes apprenantes et des personnes apprenantes ayant des besoins variés, (b) la vérification qu'aucun organisme ne travaille à contre-courant et que toutes les principales composantes d'un système intégré sont présentes, (c) l'établissement d'une orientation pour les initiatives nouvelles et émergentes, (d) l'occasion de réaffecter des ressources et de réunir des organismes, au besoin, et (e) l'occasion de développer la conscience communautaire.