

RAPPORT D'ÉVALUATION DU PROJET DE RECHERCHE SUR LES GAINS D'APPRENTISSAGE

**Préparé pour le Comité du secteur collégial pour le
perfectionnement des adultes (CSC)
Par Marti Jurmain Consulting**

20 décembre 2016

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---------------------------------------|-----------|
| SOMMAIRE..... | 3 |
| INTRODUCTION..... | 5 |
| CONTEXTE..... | 6 |
| MÉTHODE D'ÉVALUATION..... | 9 |
| PRINCIPALES CONSTATATIONS..... | 16 |
| ANALYSE DE L'ÉVALUATEUR..... | 23 |
| ANNEXE A..... | 25 |
| ANNEXE B..... | 29 |

SOMMAIRE

Le présent rapport fait suite à l'évaluation indépendante exigée pour le Projet de recherche sur les gains d'apprentissage (le « Projet ») et menée par le Comité du secteur collégial pour le perfectionnement des adultes (CSC) de janvier à décembre 2016.

Le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle (le « ministère ») a conclu un contrat avec le CSC pour faire passer des tests aux apprenantes et aux apprenants du Programme d'alphabétisation et de formation de base (AFB) avant et après leur participation au programme (prétests et post-tests), au moyen de l'outil Compétences essentielles pour l'emploi et la formation (CEEF). Un des objectifs du Projet était d'aider le ministère à mieux comprendre l'expérience et la progression des apprenantes et des apprenants dans le cadre du Programme AFB et de valider l'acquisition de compétences chez ces personnes avant et après l'évaluation. Le Projet visait également à recueillir des renseignements afin de connaître le point de vue des apprenantes et des apprenants sur l'outil d'évaluation CEEF.

Le Projet met l'accent sur l'administration de prétests pour les personnes nouvellement inscrites au Programme AFB et de post-tests pour les apprenantes et les apprenants qui terminent le programme dans le cadre du Projet.

L'évaluation reposait sur des méthodes quantitatives et qualitatives. Des entretiens téléphoniques et en personne ont été réalisés avec la directrice intérimaire du CSC. Des entretiens téléphoniques ont été réalisés avec le chef de projet et le spécialiste des données. L'évaluateur a examiné les rapports présentés au ministère, les ensembles de données tirés des évaluations des apprenantes et des apprenants, les courriels, et les résumés des demandes de renseignements soumises par les apprenantes et les apprenants et les organismes de prestation de services d'AFB ainsi que des réponses fournies. Voici les principales constatations de l'évaluateur :

1. Le Projet a été géré par une équipe expérimentée et compétente, à l'écoute des demandes et des questions du ministère, et ce, malgré les courts délais accordés pour la réalisation de nouvelles activités.
2. L'équipe du Projet a conçu des processus pertinents et exécuté les activités comme convenu dans le plan de travail approuvé, en temps opportun et de façon professionnelle. Elle a fourni au ministère les rapports exigés ou demandés ponctuellement à l'intérieur de périodes données. L'équipe mérite des éloges pour sa rapidité de réponse aux demandes de renseignements supplémentaires, bon nombre desquelles exigeaient beaucoup de temps de programmation informatique.

3. L'équipe du Projet a aidé les fournisseurs de services d'AFB à assumer leur rôle en leur donnant des outils de communication, des guides et des réponses à leurs demandes. Elle a répondu rapidement aux demandes reçues des apprenantes et des apprenants qui ont cliqué sur les liens de l'outil d'évaluation en ligne. L'équipe a atténué les risques et les problèmes de manière rapide et efficace.
4. Les objectifs principaux du Projet ont été atteints. Une importante quantité de données précieuses a été recueillie dans le cadre du Projet, et une analyse complète de ces données a été présentée dans les rapports provisoire et final.
5. Pour les prochains projets de cette nature, le ministère et l'équipe de projet devraient créer un cadre servant à mesurer dès le départ l'expérience et la satisfaction des fournisseurs de services d'AFB ainsi que des apprenantes et des apprenants.

INTRODUCTION

Objectif et portée

L'objectif du présent rapport est de présenter l'évaluation finale, sur 11 mois, du Projet de recherche sur les gains d'apprentissage (le « Projet »), administré par le Comité du secteur collégial pour le perfectionnement des adultes (CSC). Le rapport satisfait à une exigence de l'entente de projet, soit d'embaucher un consultant pour examiner les résultats attendus du Projet. Le rapport fait état de la mesure dans laquelle le CSC a :

- conçu des processus pertinents et exécuté les activités du Projet en temps opportun;
- aidé les fournisseurs de services d'alphabétisation et de formation de base (AFB) à assumer leur rôle dans le cadre du Projet;
- fourni au ministère les rapports exigés ou demandés ponctuellement à l'intérieur de périodes données;
- contribué à l'évaluation, au moyen de l'outil Compétences essentielles pour l'emploi et la formation (CEEF), des gains en alphabétisation réalisés par les apprenantes et les apprenants grâce au Programme AFB.

Le Projet met l'accent sur l'administration de prétests pour les personnes nouvellement inscrites au Programme AFB et de post-tests pour les apprenantes et les apprenants qui terminent le programme dans le cadre du Projet. Les exigences liées au Projet sont énoncées dans l'entente conclue entre le ministère de la Formation et des Collèges et Universités et le CSC le 14 décembre 2015.

Le ministère souhaite ultimement évaluer les gains en alphabétisation réalisés grâce à un programme d'alphabétisation, en utilisant l'outil CEEF pour tester les compétences en alphabétisation des apprenantes et des apprenants avant et après leur participation au programme.

Limites

Le présent rapport d'évaluation est basé sur l'examen de preuves documentaires portant sur l'achèvement, l'exhaustivité et le caractère opportun des activités prévues dans le plan de travail approuvé ainsi que sur les entretiens avec les principales personnes chargées de l'administration du Projet. L'évaluateur n'a pas sondé les organismes de prestation de services d'AFB, bien que les demandes des organismes adressées au chef de projet et les réponses de ce dernier aient été examinées. Un sondage distinct a été mené auprès des organismes de prestation de services d'AFB à

l'extérieur du cadre de l'évaluation.

L'évaluateur n'a pas non plus sondé les apprenantes et les apprenants. Toutefois, le personnel du Projet a recueilli des données concernant le nombre et le type de demandes de renseignements ou de problèmes soumis par les clientes et les clients de l'outil CEEF (apprenantes et apprenants) ainsi que les réponses à ces demandes et problèmes. De l'information a aussi été recueillie sur les données et les exigences de programme, ce qui a permis d'utiliser correctement l'outil CEEF et de fournir l'information demandée par le ministère. Une vérification financière du Projet sera effectuée séparément.

Le ministère a déclaré qu'il souhaitait utiliser l'outil CEEF pour mieux comprendre l'expérience et la progression des apprenantes et des apprenants dans le cadre du Programme AFB (annexe A : Description du projet). On se rend compte que les apprenantes et les apprenants utilisent l'outil CEEF principalement lorsqu'ils soumettent des demandes ou des problèmes liés à l'emploi de l'outil, et lorsque le spécialiste des données du CSC intervient. Ainsi, l'information recueillie pendant le Projet sur la façon dont les apprenantes et les apprenants perçoivent l'outil CEEF était limitée.

De l'information sur les régions et certaines données démographiques des apprenantes et des apprenants ont aussi été recueillies. Des données sur les résultats de l'évaluation et sur le temps consacré aux prétests et aux post-tests peuvent aussi donner une idée de l'expérience et de la progression des apprenantes et des apprenants dans le cadre du Programme AFB. Ni le contrat original avec le ministère ni le plan de travail approuvé ne prévoyaient de sondage précis auprès des apprenantes et des apprenants.

Les réponses des fournisseurs de services d'AFB participant au Projet permettent aussi de connaître l'expérience des apprenantes et des apprenants relativement à l'outil CEEF. Ces réponses sont fournies dans un rapport distinct présenté au ministère.

CONTEXTE

Le ministère a conclu un contrat avec le Comité du secteur collégial pour le perfectionnement des adultes (CSC) pour faire passer des prétests et des post-tests aux apprenantes et aux apprenants du Programme AFB au moyen de l'outil Compétences essentielles pour l'emploi et la formation (CEEF). Un des objectifs du ministère est de mieux comprendre l'expérience et la progression des apprenantes et des apprenants dans le cadre du Programme AFB et de valider l'acquisition de compétences chez ces personnes avant et après l'évaluation. Il vise également à recueillir des renseignements afin de connaître le point de vue des apprenantes et des

apprenants sur l'outil d'évaluation CEEF.

Le CSC s'est vu confier l'évaluation de quelque 1 800 apprenantes et apprenants qui entamaient le Programme AFB, à partir d'un échantillon d'environ 30 organismes du Programme AFB, dans 45 points de service représentant tous les groupes de prestation désignés : les francophones, les anglophones, les Autochtones et les personnes sourdes. On compte environ 45 000 apprenantes et apprenants du Programme AFB et 316 fournisseurs de services d'AFB en Ontario. Chaque apprenante et apprenant du Programme AFB passe un test à trois volets (lecture, utilisation de documents et numératie) au début du programme, termine le programme, puis passe un autre test une fois sa participation au programme terminée. Les tests sont offerts en français, en anglais et, au besoin, à l'aide de matériel en langue des signes américaine (ASL).

Les prétests et les post-tests ont eu lieu de janvier à la fin novembre 2016. Ainsi, les apprenantes et les apprenants ont eu 11 mois pour terminer le Programme AFB.

Outil d'évaluation CEEF

CEEF est un outil validé ayant fait l'objet de vérifications rigoureuses concernant l'évaluation des compétences (lecture, utilisation de documents et numératie), principalement l'évaluation des compétences des apprenantes et des apprenants qui commencent le Programme AFB. Le CSC a déjà mené deux projets pilotes d'évaluation des CEEF : l'un avec un échantillon représentatif des conseils scolaires et des fournisseurs de services d'AFB communautaires, l'autre avec un échantillon représentatif de tous les secteurs et les groupes de prestation désignés du Programme AFB. L'outil CEEF n'avait pas été utilisé souvent pour évaluer les apprenantes et les apprenants ayant terminé le programme.

Pendant la phase de démarrage du Projet, l'équipe technique a ajouté une liste de contrôle, élaborée lors d'un ancien projet pilote, servant à déterminer si les apprenantes et les apprenants avaient la formation de base nécessaire pour s'inscrire et participer à l'évaluation. Cette liste figure à la première section de l'évaluation sous forme de six questions d'orientation qui déterminent si :

- a. l'apprenante ou l'apprenant doit passer le test ou en être exempté;
- b. l'apprenante ou l'apprenant doit passer une évaluation de type A comportant des questions moins difficiles;
- c. l'apprenante ou l'apprenant doit passer une évaluation de type B comportant des questions plus difficiles.

Depuis 2011-2012, plus de 200 000 apprenantes et apprenants ont utilisé l'outil CEEF, représentant plus de 140 fournisseurs de services. L'outil est très bien utilisé et propose une méthode de traitement des demandes et de résolution des problèmes. Chaque volet de l'outil CEEF comporte un lien permettant de signaler un problème. Les demandes ayant des caractéristiques communes sont groupées. Par exemple, dans le cas des problèmes techniques, l'équipe technique a élaboré des réponses normalisées aux problèmes typiques, mais adapte ses réponses à chaque demande. Les réponses sont normalement envoyées dans l'heure qui suit la demande, et toujours dans les 24 heures. Elles sont généralement envoyées par courriel, mais elles peuvent aussi être transmises par téléphone. Pendant le Projet, aucune personne cliente n'a demandé de suivi concernant une même question.

Responsabilités du CSC

Le CSC (le « bénéficiaire ») est tenu :

1. de s'assurer que les rapports sont formatés conformément à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*;
2. de produire de l'information sur le Projet et la formation et de la transmettre au personnel du ministère, aux fournisseurs de services ainsi qu'aux apprenantes et aux apprenants, s'il y a lieu et selon ce qui est convenu;
3. d'élaborer des processus de collecte de données qualitatives et quantitatives, y compris des trousseaux d'instructions, et de transmettre tous les mois au ministère des données liées aux tests, dont les temps d'achèvement, les résultats et les taux d'inscription;
4. de mener le Projet de janvier à novembre 2016 en offrant du soutien par courriel et par téléphone aux organismes de prestation de services d'AFB, au besoin, en surveillant les outils de collecte de données, et en informant le ministère de la progression vers les objectifs;
5. de vérifier l'intégrité des données qualitatives et quantitatives avant de les transmettre au ministère;
6. de préparer et de soumettre les rapports conformément au plan de travail convenu relatif au Projet. Il s'agit des rapports sur les données brutes recueillies au moyen de l'outil CEEF, du rapport provisoire et du rapport final présentant une analyse complète des données qualitatives et quantitatives, accompagnée de recommandations.

MÉTHODE D'ÉVALUATION

Le présent rapport est une évaluation-bilan du Projet de recherche sur les gains d'apprentissage (le « Projet »). Voici la méthode utilisée pour mener l'évaluation :

1. L'évaluateur a rencontré une première fois en personne la directrice intérimaire du CSC pour discuter de sa participation au Projet et obtenir les documents nécessaires à l'évaluation. La directrice intérimaire a présenté l'évaluateur au chef et au spécialiste des données du Projet.
2. Les preuves documentaires liées aux activités et aux objectifs prévus dans le plan de travail du Projet ont été analysées pour déterminer le niveau d'achèvement des activités, les difficultés rencontrées et la façon dont elles ont été surmontées, de même que le caractère opportun et l'exhaustivité des rapports. Des documents supplémentaires ont été demandés et transmis au chef et au spécialiste des données du Projet, par courriel et par téléphone.
3. L'évaluateur a examiné le rapport de projet provisoire du 21 juillet 2016 et l'addenda pour recueillir des renseignements précis sur les réponses de l'équipe du Projet aux demandes de renseignements ou autres demandes des fournisseurs de services d'AFB, des clientes et des clients, des apprenantes et des apprenants, et du ministère.
4. Des ensembles de données brutes représentatives ont été examinés pour déterminer les catégories de données et leur exhaustivité.
5. Des entretiens téléphoniques, réalisés à partir des questions de sondage de l'annexe A du présent rapport, ont été menés avec la directrice intérimaire du CSC, le chef de projet et le spécialiste des données du Projet.
6. Des demandes ou des problèmes soumis par les fournisseurs de services d'AFB, les apprenantes et les apprenants et le ministère ont été examinés, tout comme les réponses fournies par les membres de l'équipe du Projet (annexe B du présent rapport).
7. L'évaluateur a examiné l'ébauche de rapport final du Projet, puis a posé des questions à la directrice intérimaire et à l'équipe du Projet par téléphone ou par courriel.

Voici un tableau des preuves documentaires examinées dans le cadre de l'évaluation.

Preuves documentaires

| Élément du plan de travail | Preuves documentaires examinées | Exécution / commentaires |
|--|--|--|
| Établissement du plan de travail | <ul style="list-style-type: none"> • Entente de projet entre le ministère et le CSC • Feuilles de calcul du plan de travail fournies par l'équipe du Projet | <ul style="list-style-type: none"> • Date d'entrée en vigueur : 14 décembre 2015 • Prêtes / convenues; annexe A de l'entente |
| Adaptation ou personnalisation de l'application Web pour le Projet | <ul style="list-style-type: none"> • Entente de projet entre le ministère et le CSC | |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Guide d'utilisation de l'outil CEEF pour les organismes • Guide d'utilisation pour les administratrices et les administrateurs de tests dans l'outil CEEF • Examen de divers sites Web liés au Projet, à l'outil CEEF et aux publications du ministère | <ul style="list-style-type: none"> • Les deux guides ont été fournis aux organismes de prestation de services d'AFB. • Accessibles dès le début de l'entente |

| Élément du plan de travail | Preuves documentaires examinées | Exécution / commentaires |
|---|---|---|
| <p>Préparation et distribution des documents liés au Projet, y compris des instructions pour les fournisseurs de services d'AFB</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Notes de service du ministère envoyées aux fournisseurs de services d'AFB le 21 décembre 2015 et le 14 mars 2016 • Instructions de démarrage rapide de l'outil CEEF • Guide d'utilisation de l'outil CEEF pour les organismes • Guide d'utilisation pour les administratrices et les administrateurs de tests dans l'outil CEEF • Listes de points de service et coordonnées des fournisseurs de services | <ul style="list-style-type: none"> • Les deux guides ont été fournis aux organismes de prestation de services d'AFB. • Les coordonnées fournies par le ministère n'étaient souvent pas celles des fournisseurs de services d'AFB; par conséquent, l'équipe du Projet a dû trouver les bonnes coordonnées. |

| Élément du plan de travail | Preuves documentaires examinées | Exécution / commentaires |
|--|---|---|
| Réponses aux demandes de renseignements des fournisseurs de services d'AFB, des apprenantes et des apprenants, et du ministère | <ul style="list-style-type: none"> • Résumé des demandes de renseignements et des problèmes soumis au chef de projet par les fournisseurs de services d'AFB, et des réponses données • Résumé des demandes de renseignements et des problèmes soumis au spécialiste des données par les clientes et les clients ou les apprenantes et les apprenants, et des réponses données • Courriels du ministère demandant de nouveaux renseignements ou ensembles de données, et réponses de l'équipe du Projet | <ul style="list-style-type: none"> • Mis à jour par le chef de projet tout au long du Projet dans le cadre de la gestion des risques • Mis à jour par le spécialiste des données tout au long du Projet dans le cadre de la gestion des risques • Nouveaux renseignements ou ensembles de données fournis rapidement sur demande |
| Inscription, soutien et formation relativement au Projet | <ul style="list-style-type: none"> • Ensembles de données sur le Projet : 1^{er} juin 2016 (données de prétest) | |

| Élément du plan de travail | Preuves documentaires examinées | Exécution / commentaires |
|---|---|--|
| Administration de l'outil d'évaluation dans les organismes de prestation de services – prétests | <ul style="list-style-type: none"> • Rapports mensuels au ministère • Données supplémentaires fournies en réponse aux demandes du ministère transmises par courriel • Résumé des demandes ou des problèmes soumis par les organismes du Programme AFB • Résumé des demandes ou des problèmes soumis par les apprenantes et les apprenants | <ul style="list-style-type: none"> • Le contrat prévoit des rapports mensuels, mais le ministère a fait plusieurs demandes de renseignements supplémentaires. • Réponse aux demandes ou aux problèmes soumis par les organismes du Programme AFB dans un délai d'un jour • Réponse aux demandes ou aux problèmes soumis par les apprenantes et les apprenants dans un délai d'une heure à un jour |
| Soutien à l'évaluation, réponse aux demandes et aux problèmes, collecte de données | <ul style="list-style-type: none"> • Résumé des demandes ou des problèmes soumis au chef de projet | <ul style="list-style-type: none"> • Jusqu'à la fin du Projet, le 30 novembre 2016 |

| Élément du plan de travail | Preuves documentaires examinées | Exécution / commentaires |
|---|---|--|
| Administration de l'outil d'évaluation dans les organismes de prestation de services – post-tests | <ul style="list-style-type: none"> • Résumé des demandes ou des problèmes soumis au chef de projet • Résumé des demandes ou des problèmes soumis au spécialiste des données • Résumé des entretiens avec les membres de l'équipe du Projet • Rapports provisoire et final | |
| Rapports au ministère : rapports provisoire et final | <ul style="list-style-type: none"> • Rapport de projet provisoire, 30 juin 2016 • Addenda au rapport de projet provisoire, 21 juillet 2016 • Rapport provisoire, renseignements supplémentaires demandés, 15 août 2016 • Ébauche de rapport final reçue le 18 décembre 2016 | <ul style="list-style-type: none"> • Présenté le 30 juin 2016 • Renseignements supplémentaires fournis au ministère le 21 juillet 2016 • Renseignements supplémentaires de l'addenda fournis le 15 août 2016 • Suivi auprès de la directrice intérimaire concernant le rapport, 19 décembre 2016 |

Contenu des entretiens

Le premier entretien avec la directrice intérimaire du CSC a eu lieu en personne le 2 novembre 2016. La directrice intérimaire a fourni des versions imprimées et électroniques des principaux documents liés au Projet. Elle a expliqué comment elle voyait son rôle dans le Projet et discuté des communications et des rencontres avec l'équipe du Projet. Cet entretien a permis de formuler des questions en vue des entretiens avec le chef et le spécialiste des données du Projet.

L'évaluateur a discuté avec le chef et le spécialiste des données du Projet au téléphone et leur a demandé des renseignements par courriel. Deux autres entretiens téléphoniques ont eu lieu avec la directrice intérimaire du CSC les 1^{er} et 19 décembre 2016.

PRINCIPALES CONSTATATIONS

1. Gestion du Projet

L'équipe du Comité du secteur collégial pour le perfectionnement des adultes (CSC) responsable du Projet de recherche sur les gains d'apprentissage (le « Projet ») a bien géré le Projet et a produit une documentation détaillée. Le CSC est un organisme expérimenté qui a su bien gérer de nombreux projets au fil des ans. Il possède des documents de gouvernance portant sur les rôles et les responsabilités, les descriptions de poste du personnel contractuel, les protocoles officiels liés aux transactions financières, les méthodes officielles de prise de décisions, et les procédures de définition et d'atténuation des risques.

L'équipe du Projet a aussi de l'expérience en administration de l'outil CEEF et en analyse des données liées à l'utilisation de l'outil depuis 2011. La sécurité des données a été maintenue tout au long du Projet grâce à des identifiants personnels codés pour chaque apprenante et apprenant. Les apprenantes et les apprenants peuvent soumettre des demandes en cliquant sur des liens dans leur évaluation, puis recevoir les réponses grâce à leur identifiant. Par conséquent, l'identité des apprenantes et des apprenants est protégée en tout temps. La directrice générale a examiné les rapports de données mensuels pour s'assurer qu'ils ne contenaient aucun renseignement permettant d'identifier une apprenante ou un apprenant.

La directrice générale du CSC a quitté l'organisme au milieu du Projet (en mai 2016), et une directrice intérimaire expérimentée a supervisé les activités et les rapports liés au Projet pour la majeure partie de sa durée. La directrice intérimaire a soumis les rapports conformément aux dates et aux résultats attendus prévus dans le plan de travail. Elle a établi un calendrier et un format pour les rapports, en plus de s'assurer qu'ils étaient tous présentés à temps. Le ministère a communiqué directement avec la directrice intérimaire par courriel pour obtenir des renseignements supplémentaires de temps à autre. Cette dernière a ensuite demandé aux membres de l'équipe de préparer lesdits renseignements, qu'elle a fournis à temps au ministère, parfois dans des délais très courts. Les communications de la directrice intérimaire sont confirmées par des preuves documentaires.

Le chef et le spécialiste des données du Projet comptent des dizaines d'années d'expérience relativement aux réseaux et aux milieux d'alphabétisation en Ontario. Ils ont réussi à surmonter les défis qui se sont présentés de façon efficace et efficiente. Voici des défis auxquels l'équipe du Projet a fait face :

- La communication était parfois difficile : le ministère établissait un premier contact avec les organismes du Programme AFB, puis fournissait le nom d'une

personne-ressource à l'équipe du CSC pour toutes les communications à venir concernant l'administration de l'outil CEEF. Deux grandes préoccupations ont émergé :

1. Le ministère a fourni le nom de personnes-ressources d'organismes qui n'avaient aucun lien avec le Programme AFB, exigeant de l'équipe du Projet qu'elle trouve les bonnes coordonnées et qu'elle modifie la base de données des inscriptions.
 2. Une certaine confusion régnait chez les fournisseurs de services d'AFB, lesquels ont soumis plus de demandes de renseignements que prévu parce qu'ils communiquaient avec deux entités distinctes : le ministère et l'équipe du Projet.
- Le site Web CEEF est très utilisé. Le spécialiste des données a dit qu'il avait été difficile de personnaliser la programmation pour le Projet, notamment de satisfaire aux exigences de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Par exemple, la majeure partie du site CEEF contenait des images de pages de texte. Cependant, les lecteurs électroniques utilisés par les personnes ayant une déficience visuelle ne peuvent pas lire les images. L'équipe du Projet a donc dû convertir toutes les images en texte. Le travail était colossal, mais il s'avérera très utile pour l'utilisation de l'outil CEEF à l'avenir. Le guide d'utilisation a aussi dû être rendu plus lisible.

2. Exécution du plan de travail

L'équipe du Projet a exécuté tous les éléments du plan de travail dans les délais prévus, répondant aux demandes de renseignements et autres demandes du ministère dès réception. L'évaluateur s'est entretenu en personne et au téléphone avec les trois membres de l'équipe du Projet. Les questions posées lors des entretiens sont incluses dans les annexes. Les données et les rapports résultant du plan de travail étaient complets et ont été soumis à temps. Les défis ont été surmontés de façon professionnelle grâce à une équipe expérimentée et confiante.

3. Outil Compétences essentielles pour l'emploi et la formation

L'outil CEEF est une application Web qui évalue les compétences essentielles d'une personne en lecture, en utilisation de documents et en numérotation. Il permet de définir et d'évaluer les niveaux de compétence et les lacunes, de comparer les niveaux de compétence avec les exigences professionnelles, et de définir un plan d'apprentissage personnalisé. L'application Web CEEF est gérée par le CSC. Les niveaux de compétence sont mesurés au moyen de l'échelle de 500 points de l'Enquête internationale sur l'alphabetisation et les compétences des adultes, ainsi que de

l'échelle à cinq niveaux d'Emploi et Développement social Canada. Ces niveaux concordent avec ceux du Cadre du Curriculum en littératie des adultes de l'Ontario (Cadre du CLAO). L'outil est offert en français et en anglais, en plus d'être adapté pour les personnes sourdes et malentendantes.

L'outil CEEF a été testé, validé et utilisé par plus de 200 000 apprenantes et apprenants depuis 2011-2012. Le ministère a un accès permanent à l'outil CEEF. Selon les preuves documentaires examinées, les fournisseurs de services d'AFB et les apprenantes et les apprenants peuvent facilement utiliser l'outil après avoir suivi une formation initiale. Les demandes de renseignements des fournisseurs de services et des apprenantes et des apprenants concernant le Projet ont été traitées en temps quasi réel grâce à la fonction de soumission de problèmes en ligne intégrée à l'application CEEF. L'équipe du Projet a répondu rapidement aux demandes de renseignements, et personne n'a répété sa demande concernant une même question, ce qui montre que les réponses étaient satisfaisantes.

L'outil CEEF comporte un test d'orientation de six questions. Après avoir passé ce test, l'apprenante ou l'apprenant est exempté d'évaluation ou dirigé vers une évaluation de type A ou B. Pendant toute la durée du Projet, seulement 2 % des apprenantes et des apprenants ont été exemptés d'évaluation d'après leurs réponses aux questions d'orientation.

Des guides d'utilisation ont été fournis à tous les organismes de prestation de services d'AFB. Le guide d'utilisation pour les organismes offre un aperçu du site Web, de l'information sur l'inscription, la désignation des administratrices et des administrateurs de tests, les évaluations, le test d'orientation et la préparation des rapports, ainsi que des renseignements à l'intention des apprenantes et des apprenants ayant des besoins particuliers. Le guide d'utilisation pour les administratrices et les administrateurs de tests offre des renseignements aux personnes qui inscriront des apprenantes et des apprenants et qui les guideront tout au long du processus d'évaluation. Il contient une vidéo sur les compétences essentielles ainsi que des renseignements sur les résultats d'évaluation des apprenantes et des apprenants. Lisibles et conviviaux, les guides fournissent des renseignements pertinents en quantité suffisante pour aider les organismes à faire passer les tests. Les renseignements demandés au chef et au spécialiste des données du Projet se trouvaient souvent dans des pages précises des guides.

4. Problèmes et demandes de renseignements concernant l'outil CEEF

Pour évaluer le processus et la rapidité de traitement des problèmes ou des demandes de renseignements, l'évaluateur a examiné toutes les demandes de renseignements reçues de janvier à octobre 2016, la liste définitive lui ayant été fournie à la mi-

décembre 2016. Les demandes de renseignements envoyées au chef de projet par les organismes de prestation de services d'AFB étaient principalement d'ordre technique. L'annexe B du présent rapport contient un échantillon représentatif de demandes et de problèmes typiques et atypiques soumis, ainsi que les réponses données. Les réponses étaient généralement fournies le jour même.

De janvier à octobre 2016, le spécialiste des données a reçu 127 messages d'erreur des utilisatrices et des utilisateurs de l'outil CEEF. Les personnes participant au Projet représentaient 34 % de l'ensemble des utilisatrices et des utilisateurs de l'outil pendant cette période.

L'annexe B contient de l'information sur le type et la quantité de demandes de renseignements techniques et sur les réponses fournies. Les réponses initiales aux messages d'erreur semblent avoir été suffisantes, puisqu'aucune demande n'a été faite plus d'une fois.

5. Résultats de l'analyse des données

Le rapport de projet provisoire, présenté par l'équipe du Projet le 30 juin 2016, comprenait des données brutes tirées des évaluations à cette date. Il soulignait les changements additionnels apportés à l'application Web à la demande du ministère, comme la modification des comptes existants pour le projet pilote, l'ajout d'une liste de contrôle des compétences, et les inscriptions par secteur.

Au 30 juin 2016, 33 organismes du Programme AFB dans 45 points de service étaient inscrits, représentant tous les secteurs (secteur communautaire, collèges et conseils scolaires) et tous les groupes de prestation désignés (francophones, anglophones, Autochtones et personnes sourdes). Au 31 mai 2016, 1 837 personnes étaient inscrites, et 3 846 évaluations avaient été effectuées. Au 20 juin 2016, on comptait plus de 230 personnes et évaluations supplémentaires.

L'addenda au rapport de projet provisoire soumis le 21 juillet 2016 contient des renseignements supplémentaires qui n'étaient pas prêts au moment de déposer le rapport du 30 juin 2016. Selon le rapport, 1 995 des 2 174 apprenantes et apprenants inscrits avaient effectué au moins une évaluation (un test comporte trois évaluations, soit en lecture, en utilisation de documents et en numératie). L'addenda mentionnait que 97 % des apprenantes et des apprenants avaient les compétences nécessaires pour faire une évaluation en ligne, et que plus de 84 % d'entre eux avaient les compétences requises pour passer l'évaluation de type B, la plus complexe de toutes. L'addenda dressait le profil des apprenantes et des apprenants selon l'âge, le sexe, le secteur ou le groupe de prestation désigné ainsi que le lieu de prestation. De plus, il tentait de mettre les résultats en corrélation selon ces différents éléments. La corrélation entre les résultats des hommes et ceux des femmes semblait forte, mais la

corrélation entre l'âge et les résultats paraissait faible. Selon l'évaluateur, les autres corrélations étaient difficiles à vérifier. De plus, l'évaluateur a constaté que la corrélation entre le temps consacré aux tests et les résultats était difficile à évaluer en raison de la diversité des méthodes d'administration de tests (en classe ou à l'extérieur, dates et heures diverses, etc.). L'analyse des données menée par l'équipe du Projet montre qu'il était compliqué de tenter d'établir une corrélation exacte entre les résultats et le niveau de langage des personnes sourdes et malentendantes, des apprenantes et des apprenants autochtones ainsi que des personnes se trouvant dans un lieu de prestation précis. Ces constatations provisoires de l'équipe sont confirmées dans le rapport final de décembre 2016.

Suivant la réception de l'addenda au rapport de projet provisoire, le ministère a demandé des renseignements et des analyses supplémentaires. L'évaluateur a fait remarquer que même si ces renseignements ne faisaient pas partie du plan de travail initial, l'équipe du Projet a réagi rapidement et mené les analyses de programme et de données supplémentaires. Le ministère a notamment demandé une analyse plus poussée et l'établissement d'une corrélation potentielle entre le temps consacré aux tests (en éliminant les extrêmes) et les résultats.

Une version provisoire du rapport final du Projet de recherche sur les gains d'apprentissage, qui analyse les données de prétest et de post-test, a été présentée à l'évaluateur le 18 décembre 2016. Le rapport final contient un historique détaillé et utile du CSC, de l'outil CEEF ainsi que de l'utilisation de cet outil depuis la fin de 2011. Fait à noter qui est particulièrement pertinent pour le Projet, l'équipe de CEEF a créé un prétest d'orientation qui exempte les clientes et les clients d'une évaluation ou qui les aiguille automatiquement vers l'évaluation la mieux adaptée à leurs aptitudes : une évaluation de niveau 1 réservée aux personnes peu spécialisées, ou une évaluation de niveau 1, 2 et 3 comportant des questions plus complexes à l'intention des personnes hautement spécialisées. Le rapport final a aussi fait l'analyse des post-tests des apprenantes et des apprenants qui avaient terminé le Programme AFB, en plus de valider l'acquisition de compétences des apprenantes et des apprenants qui avaient passé les prétests et les post-tests au cours de la période du Projet.

Pendant la durée du Projet, 2 782 apprenantes et apprenants ont passé une évaluation à l'aide de l'outil CEEF. Au total, 6 484 évaluations ont été réalisées (rappelons qu'un test comporte trois évaluations, soit en lecture, en utilisation de documents et en numérotation) dans 45 points de service du Programme AFB représentant tous les groupes de prestation désignés (francophones, anglophones, Autochtones et personnes sourdes). La majorité des apprenantes et des apprenants avaient entre 20 et 34 ans; 57 % étaient des femmes, et 42 % étaient des hommes. Dans l'ensemble, au plus 2 % des apprenantes et des apprenants ont été exemptés après avoir passé le test d'orientation. Il y a donc fort à parier que 98 % des apprenantes et des apprenants

possédaient les compétences nécessaires pour passer une évaluation en ligne. De plus, seuls 15 % des apprenantes et des apprenants ont montré des compétences assez faibles pour être aiguillés vers les évaluations de type A, à 15 ou 20 questions, conçues pour les personnes peu spécialisées. La plupart (84 %) des apprenantes et des apprenants avaient des compétences assez solides pour être aiguillés vers les évaluations de type B, à 30 ou 40 questions, conçues pour les personnes hautement spécialisées.

L'évaluateur a examiné le rôle et les responsabilités perçus du CSC ainsi que la méthode décrite dans le rapport final, en se référant aux preuves documentaires analysées. Il est d'accord avec le rôle présenté et peut confirmer que la méthode décrite a été suivie et consignée.

Les techniques de filtrage de données adoptées en vue du rapport final sont correctes pour le Programme AFB et ses clientes et clients. Par exemple, la durée d'un test, soit le temps qu'il faut à une personne évaluée pour le terminer, est un indicateur fiable des efforts. Si une apprenante ou un apprenant réussissait moins bien son post-test que son prétest, l'équipe du Projet haussait le résultat du post-test pour qu'il corresponde à celui du prétest. L'équipe a justifié cette façon de faire en affirmant que les clientes et les clients ne perdent pas de compétences sur une période maximale de neuf mois, même s'ils ne suivent aucune formation.

Le rapport final formule des observations sur la fiabilité statistique des constatations, d'après les données examinées par l'évaluateur ainsi que les principes d'analyse des données généralement reconnus. Par exemple, les résultats (points de données) produits à partir d'échantillons de 15 à 29 apprenantes et apprenants ne sont pas toujours fiables. Les auteurs du rapport final disent qu'ils incluent les points de données dans leurs analyses, mais qu'il faut faire preuve d'une grande prudence en en tirant des conclusions. En analysant les résultats de test, l'équipe du Projet s'est souvent, et judicieusement, abstenue de tirer des conclusions basées sur des échantillons de petite taille, plus précisément de personnes qui passent des tests de type A.

La petite taille des échantillons desquels provenaient les résultats des post-tests pourrait également être attribuable au fait que, même si le Projet avait officiellement commencé en janvier 2016, ce n'est qu'à la mi-mars 2016 que tous les points de service participants, sauf deux, avaient désigné des administratrices ou des administrateurs de tests et fait passer des prétests aux apprenantes et aux apprenants. Ainsi, pour pouvoir passer des post-tests, les apprenantes et les apprenants devaient avoir terminé le Programme AFB en neuf mois. Il s'agit d'un délai très court pour la plupart des personnes participant au programme, notamment pour celles qui passent des tests de type A.

Les observations de l'équipe du Projet concernant l'analyse statistique ont été jugées pertinentes. Par exemple, pour ce qui est du temps consacré aux tests, les auteurs du rapport final ont fait remarquer que comme une personne peut passer une évaluation en plusieurs séances, les statistiques sur la durée des tests ne correspondent pas forcément au temps qu'il lui aura réellement fallu pour passer son évaluation. Le temps consacré aux tests est un élément des résultats de test rigoureusement analysé. L'équipe du Projet a observé plusieurs tendances basées sur les temps d'achèvement des évaluations de type A (plus faciles) et de type B (plus complexes). Une constatation révèle que seulement 63 % des évaluations en numératie de type B ont duré 60 minutes ou moins. Le faible pourcentage des évaluations en numératie passées en une heure porte à croire que ces évaluations sont peut-être trop longues. La recommandation de réduire le nombre de questions en numératie semble être raisonnable.

Les constatations sur les gains d'apprentissage sont importantes. L'équipe a constaté qu'en lecture, les apprenantes et les apprenants ont obtenu 21 points de plus à leur post-test qu'à leur prétest pour l'évaluation de type A, et 11 points de plus à leur post-test qu'à leur prétest pour l'évaluation de type B. L'évaluateur est d'avis qu'il s'agit de gains importants sur une courte période. Soulignons que les apprenantes et les apprenants autochtones ont fait les plus importants gains en lecture à l'évaluation de type B.

6. Principales constatations de l'équipe du Projet de recherche sur les gains d'apprentissage

Les principales constatations de l'équipe du Projet sont valables et reflètent les données résumées et analysées. Voici quelques constatations :

- L'acquisition de compétences était généralement importante, le gain le plus élevé ayant été réalisé par les apprenantes et les apprenants autochtones aux tests de type B.
- Le système d'orientation de l'application Web permet de diriger les clientes et les clients vers le type d'évaluation qui leur convient.
- Différents facteurs ont influé sur la quantité de données recueillies et leur qualité : les efforts fournis par les personnes évaluées; le faible taux de personnes évaluées après le programme (19 %), ce qui a produit de petits échantillons et empêché l'équipe d'étudier en profondeur l'acquisition de compétences par les membres des sous-populations, comme les secteurs et les groupes de prestation désignés; la possibilité de passer les tests en plusieurs séances, ce qui a empêché l'équipe de mesurer précisément la durée des tests et peut avoir eu une influence négative sur les résultats de test.

- L'évaluation de type B en numératie contient peut-être trop de questions. À l'heure actuelle, les évaluations de type B en lecture et en utilisation de documents contiennent 30 questions, et l'évaluation de type B en numératie en contient 40. Des évaluations trop longues causent des problèmes comme la surcharge mentale et la fatigue, qui font souvent baisser les résultats.

7. Recommandations de l'équipe du Projet de recherche sur les gains d'apprentissage

L'évaluateur est en accord avec les recommandations de l'équipe du Projet qui sont étayées par les données et les preuves documentaires examinées. Voici deux recommandations importantes :

- Réduire la fatigue et la surcharge mentale ainsi que le besoin de passer des évaluations en plusieurs séances, réduire le nombre de questions en numératie de type B pour les faire passer de 40 à 30, et réduire le nombre de questions en lecture et en utilisation de documents de type B pour les faire passer de 30 à 27.
- Recueillir des données plus exactes sur la durée des tests, et ne plus permettre aux clientes et aux clients de passer une évaluation en plusieurs séances.

D'autres recommandations portaient sur la communication et l'administration relativement aux apprenantes et aux apprenants, aux fournisseurs de services ainsi qu'aux administratrices et aux administrateurs de tests.

ANALYSE DE L'ÉVALUATEUR

Voici les conclusions de l'évaluateur d'après l'examen des données et les entretiens avec les membres de l'équipe du Projet :

1. Le Projet a été géré par une équipe expérimentée et compétente, à l'écoute des demandes et des questions du ministère, et ce, malgré les courts délais accordés pour la réalisation de nouvelles activités.
2. L'équipe du Projet a conçu des processus pertinents et exécuté les activités comme convenu dans le plan de travail approuvé, en temps opportun et de façon professionnelle. Elle a fourni au ministère les rapports exigés ou demandés ponctuellement à l'intérieur de périodes données.
3. L'équipe a atténué les risques et les problèmes de manière rapide et efficace. L'équipe a aidé les fournisseurs de services d'AFB à assumer leur rôle en leur donnant des outils de communication, des guides et des réponses à leurs demandes. Elle a répondu rapidement aux demandes reçues des apprenantes et des apprenants qui ont cliqué sur les liens de l'outil d'évaluation en ligne.

4. Les objectifs principaux du Projet ont été atteints. Une quantité importante de données précieuses a été recueillie dans le cadre du Projet, et une analyse complète de ces données a été présentée dans les rapports provisoire et final. L'analyse des post-tests et les recommandations seront utiles pour l'utilisation de l'outil CEEF à l'avenir.
5. Pour les prochains projets de cette nature, le ministère et l'équipe de projet devraient créer un cadre servant à mesurer dès le départ l'expérience et la satisfaction des principaux groupes de participantes et de participants, soit les fournisseurs de services d'AFB ainsi que les apprenantes et les apprenants.

ANNEXE A

SONDAGE/QUESTIONNAIRE À L'INTENTION DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE INTÉRIMAIRE DU CSC

1. Décrivez la façon dont le Projet répond aux exigences suivantes énoncées à la section 2.3 de l'entente conclue avec le ministère :
 - 1.1 section b) sur les procédures visant à assurer le fonctionnement efficace continu du bénéficiaire;
 - 1.2 section c) sur les mécanismes décisionnels;
 - 1.3 section d) sur les procédures visant à assurer la gestion prudente et efficace des fonds;
 - 1.4 section e) sur les procédures visant à mener à bien le Projet;
 - 1.5 section f) sur les procédures visant à définir les risques et à les atténuer;
 - 1.6 section g) sur les procédures permettant de préparer et de présenter tous les rapports exigés.
2. Décrivez les difficultés rencontrées lors de la soumission de rapports au ministère et de tout autre rapport demandé de temps à autre conformément aux échéances prévues à la section 7.1 de l'entente, ainsi que la façon dont elles ont été surmontées. Expliquez comment vous avez communiqué avec le ministère ou l'équipe du Projet pour veiller à ce que les rapports soient établis d'une manière jugée satisfaisante par le ministère.
3. Décrivez les ententes visant à garantir la protection de la vie privée des apprenantes et des apprenants.
4. Expliquez votre transition au poste de directrice générale intérimaire, en remplacement de la personne signataire initialement désignée au CSC.
5. Donnez votre interprétation des objectifs du Projet énoncés à l'annexe A.
6. Décrivez les ajustements au Projet et la façon dont ils ont été consignés (annexe A, note au bas de la page 26).
7. Décrivez vos rencontres avec l'équipe du Projet. Quelles étaient les inquiétudes de l'équipe et comment les avez-vous dissipées? Pouvez-vous fournir un compte rendu de ces rencontres?

8. Décrivez vos rencontres et vos communications avec le ministère et toute mesure de suivi prise. Pouvez-vous fournir un compte rendu de ces rencontres?

9. Avez-vous des recommandations à faire au ministère?

SONDAGE/QUESTIONNAIRE À L'INTENTION DU CHEF DE PROJET

1. Décrivez le contexte et le démarrage du Projet de recherche sur les gains d'apprentissage.
2. Selon vous, quels sont votre rôle et vos responsabilités liés au Projet?
3. Quels ont été les défis liés au démarrage du Projet?
4. Quels problèmes ou demandes de renseignements ont été soumis par les fournisseurs de services d'AFB pendant les premières étapes du Projet?
Comment y avez-vous répondu?
5. Décrivez votre expérience du plan de travail et des résultats attendus du Projet.
6. L'outil CEEF sert à évaluer les compétences en alphabétisation et en numératie.
D'après votre expérience du Projet, quelles modifications apporteriez-vous à l'outil ou aux processus régissant son administration?
7. Avez-vous d'autres commentaires?

SONDAGE/QUESTIONNAIRE À L'INTENTION DU SPÉCIALISTE DES DONNÉES

1. Décrivez le contexte et le démarrage du Projet de recherche sur les gains d'apprentissage de votre point de vue, à titre de spécialiste des données.
2. Selon vous, quels sont votre rôle et vos responsabilités liés au Projet?
3. Quels ont été les défis liés au démarrage du Projet?
4. Quels problèmes ou demandes de renseignements ont été soumis par les fournisseurs de services d'AFB pendant les premières étapes du Projet?
Comment y avez-vous répondu?
5. L'outil CEEF sert à évaluer les compétences en alphabétisation et en numératie.
D'après votre expérience du Projet, quelles modifications apporteriez-vous à l'outil ou aux processus régissant son administration?
6. Avez-vous d'autres commentaires?

ANNEXE B

RÉSUMÉ REPRÉSENTATIF DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DES PROBLÈMES SOUMIS AU CHEF DE PROJET PAR LES ORGANISMES DE PRESTATION DE SERVICES D'AFB

Demands et problèmes typiques

| Demande/problème | Réponse |
|--|---|
| Nous avons besoin d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe pour notre organisme. | Le site Web transmet ces renseignements une fois l'inscription terminée. La liste des organismes et des personnes à inscrire a été fournie par le ministère. Les renseignements concernant les personnes inscrites leur ont été transmis. Le ministère a fourni le nom du signataire autorisé plutôt que du chef du Programme AFB. En conséquence, de nombreuses inscriptions ont dû être revues, de nouveaux mots de passe ont dû être créés, les renseignements originaux ont dû être renvoyés, et des instructions sur le visionnement du webinaire enregistré ont dû être fournies. |
| Nous avons reçu un message du site Web nous disant que nous ne sommes pas autorisés à accéder au serveur. | Certains organismes avaient participé aux anciens projets pilotes de CEEF du CSC et utilisaient le lien mis en signet de ces projets plutôt que l'URL du site CEEF fournie dans les communications au sujet du Projet. Il faut effacer la mémoire cache et mettre en signet la nouvelle URL du site CEEF. |
| Les apprenantes et les apprenants doivent-ils effectuer les évaluations en une seule séance? | Non. Les évaluations peuvent être faites en sections. Voir la page 4 du guide d'utilisation pour les administratrices et les administrateurs de tests. |
| Outre les résultats envoyés par courriel, est-il possible d'obtenir d'autres renseignements sur les résultats de test? | Les étapes permettant de consulter les résultats d'évaluation complets ont été fournies, accompagnées d'un renvoi aux pages 8 et 9 du guide d'utilisation pour les administratrices et les administrateurs de tests. Le codage du Cadre du CLAO a été expliqué. |

| Demande/problème | Réponse |
|---|---|
| Devons-nous continuer d'utiliser nos données de connexion actuelles? | Oui. Nous avons migré votre compte d'administratrice ou d'administrateur de tests vers le bon compte de point de service. |
| Nous formons du personnel. Pouvez-vous nous envoyer des exemples à utiliser (pages ou documents)? | L'organisme a reçu des exemples tirés des guides d'utilisation et joints à des courriels, ainsi que des directives sur la façon de trouver l'information sur le site Web. |
| Si l'on n'assigne pas chacune des trois évaluations au moment d'inscrire une personne, on ne peut pas ajouter les deux autres pendant que la personne passe la première évaluation. | Bogue corrigé dans l'heure qui a suivi. |
| Que doit-on entrer si l'apprenante ou l'apprenant est exempté? Où peut-on entrer les résultats de post-test? | Le ministère a publié des renseignements à ce sujet sur le site Espace partenaires Emploi Ontario. |
| Les apprenantes et les apprenants doivent-ils être inscrits dans le Système de gestion des cas du Système d'information d'Emploi Ontario avant de pouvoir être évalués? | Demande de précisions au ministère. Non. Ils peuvent être évalués avant d'être inscrits dans le Système de gestion des cas, mais ils doivent être inscrits pour que l'évaluation soit prise en compte dans l'établissement des objectifs. |
| Si une apprenante ou un apprenant quitte le programme sans l'avoir terminé, doit-on lui faire passer un post-test? | Renvoi aux questions et aux réponses sur Espace partenaires Emploi Ontario, avec les précisions du ministère : Si une apprenante ou un apprenant inscrit quitte le programme avant la fin ou passe à un autre fournisseur de services d'AFB qui ne participe pas au Projet, le fournisseur de services qui a effectué l'inscription et fait passer le prétest devrait déclarer le résultat du prétest, puis indiquer « Non passé » comme résultat du post-test, avec la raison pour laquelle la personne a quitté le fournisseur de services. |

| Demande/problème | Réponse |
|--|---|
| <p>Nous sommes prêts à faire passer des post-tests. Doit-on réinscrire les apprenantes et les apprenants? Où peut-on trouver les post-tests?</p> | <p>Les directives liées aux post-tests ont été fournies, avec un renvoi à la page 8 du guide d'utilisation. (Bon nombre de responsables de programme ont réinscrit les apprenantes et les apprenants sans avoir lu le guide d'utilisation ou posé la question. Dans les cas où cela a été constaté, les deux comptes ont été fusionnés, et le second a été supprimé.)</p> |
| <p>Dois-je désactiver les clientes et les clients après qu'ils ont passé le prétest et le post-test?</p> | <p>C'est à l'organisme de décider, mais il est vrai que cela rendra la liste plus gérable. Les clientes et les clients désactivés ne sont pas supprimés. Ils sont simplement déplacés dans une liste distincte sous la liste des clientes et des clients actifs. Ils peuvent être réactivés à tout moment, au besoin. Renvoi à la page 7 du guide d'utilisation.</p> |

Demandes et problèmes atypiques

| Demande/problème | Réponse |
|---|--|
| <p>Un groupe de personnes sourdes a suggéré l'ajout de l'ASL au menu déroulant des langues dans le questionnaire initial.</p> | <p>L'ASL a été ajouté au menu déroulant des langues.</p> |
| <p>Même avec l'aide des formatrices et des formateurs, les apprenantes et les apprenants échouent.</p> | <p>La liste de contrôle des compétences vise à exempter les apprenantes et les apprenants ne possédant pas encore les compétences requises pour passer une évaluation. En les aidant à répondre aux six questions d'orientation, on les empêche d'être exemptés d'évaluation par la suite. S'ils ont besoin d'aide, c'est qu'ils ne sont pas prêts à subir une évaluation.</p> |

| Demande/problème | Réponse |
|---|--|
| <p>Deux personnes apprenantes ont utilisé le même compte. L'une a passé le test de lecture, et l'autre, le test de numératie. Y a-t-il moyen de régler ce problème afin qu'elles n'aient pas à refaire leur évaluation?</p> | <p>Instructions envoyées, évaluations déplacées, nouveaux mots de passe fournis.</p> |

RÉSUMÉ REPRÉSENTATIF DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DES PROBLÈMES SOUMIS AU SPÉCIALISTE DES DONNÉES PAR LES APPRENANTES ET LES APPRENANTS

(à l'aide des liens dans l'outil CEEF)

Problèmes techniques

| Occurrences | Problème | Réponse |
|-------------|---|---|
| 25 | L'image ne charge pas. | L'existence du bouton de rechargement de l'image a été rappelée à la personne. |
| 15 | Les boutons ou les images ne chargent pas. | La personne a été informée du problème de bande passante et s'est fait déconseiller d'utiliser une connexion sans fil pour passer l'évaluation. |
| 10 | Problème de navigation, fin prématurée d'un test ou erreur d'utilisation | Des instructions ont été fournies. |
| 4 | Bogue | La cause du bogue a été déterminée et corrigée. |
| 2 | Autres problèmes techniques (comme des courriels qui ne sont pas envoyés) | Des instructions ont été fournies. |

Problèmes liés à l'évaluation

| Occurrences | Problème | Réponse |
|-------------|---|--|
| 18 | Choix de réponse incorrects dans l'évaluation | La question a été examinée et jugée exacte; la personne en a été informée. |
| 10 | Question portant à confusion pour la personne évaluée | La question a été expliquée, ou un suivi a été fait auprès de la personne chargée de faire passer le test. |
| 8 | Bonne réponse absente des choix | La personne s'est fait expliquer que la bonne réponse faisait partie des choix. |

| Occurrences | Problème | Réponse |
|--------------------|---|--|
| 13 | Plainte sur la formulation d'une question ou la présence d'une coquille | La question a été examinée, et les changements nécessaires ont été apportés. |

Questions et problèmes divers

| Occurrences | Question/problème | Réponse |
|--------------------|--|--|
| 11 | Question générale (comme sur la façon de se connecter) | Une réponse a été fournie. |
| 6 | Perte ou oubli du mot de passe | La personne a obtenu ses données de connexion ou a été aiguillée vers le registrariat. |

Problèmes liés à la traduction

| Occurrences | Problème | Réponse |
|--------------------|------------------------------|--|
| 3 | Problème lié à la traduction | La traduction a été revue et corrigée. |