

**ALPHABÉTISATION ET FORMATION DE BASE**

**Directives aux fournisseurs de services d'AFB**

## Table des matières

ALPHABÉTISATION ET FORMATION DE BASE.....	1
Directives aux fournisseurs de services d'AFB .....	1
1. INTRODUCTION .....	4
1.1. Objectif des directives.....	4
1.2. Contexte du programme .....	5
2. DESCRIPTION DU PROGRAMME .....	7
2.1. Aperçu .....	7
2.2. Principes.....	9
2.3. Objectifs.....	10
2.4. Composantes du programme .....	12
2.5. Admissibilité et pertinence .....	13
3. PRESTATION DU PROGRAMME .....	15
3.1. Rôles et responsabilités.....	15
3.2. Financement.....	28
4. GESTION DU RENDEMENT .....	31
4.1. Système de gestion du rendement .....	31
4.2. Cycle de planification des activités .....	42
4.3. Indicateurs de gestion du rendement.....	43
5. ADMINISTRATION DU PROGRAMME .....	52
5.1. Entente avec les fournisseurs de services.....	52
5.2. Locaux affectés au programme et baux de location .....	53
5.3. Reconnaissance de l'appui du gouvernement de l'Ontario.....	54
5.4. Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario ..	55

5.5. Accès à l'information et protection de la vie privée .....	55
5.6. Exigences relatives à la documentation.....	57
5.7. Exigences relatives à la gestion de l'information .....	58
5.8. Exigences en matière de vérification et de reddition de comptes .....	59
5.9. Formulaire du programme.....	59
GLOSSAIRE .....	61
ANNEXE A.....	66
Catégories de services pour les organismes de soutien du programme AFB.....	66

# 1. INTRODUCTION

## 1.1. Objectif des directives

Les présentes directives appuient la mise en œuvre et la prestation du Programme d’alphabétisation et de formation de base (AFB) financé par le ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences (« MTFDC », « le Ministère »), offert par les fournisseurs de services d’AFB (« fournisseurs de services ») et appuyé par les organismes de soutien d’AFB (« organismes de soutien »).

Le Programme AFB vise deux grands objectifs : la prestation de services et le développement de services.

Le présent document est destiné aux fournisseurs de services d’AFB et ne concerne que la prestation de services. Il est destiné aux fournisseurs de services afin de les appuyer dans la prestation directe du Programme AFB aux apprenantes et apprenants.

D’autres directives, intitulées *Alphabétisation et formation de base : Directives aux organismes de soutien du Programme AFB*, sont offertes concernant le développement de services. Ces deux séries de directives doivent être utilisées conjointement. Nous encourageons les fournisseurs de services d’AFB à consulter les documents de référence sur le [site Web Espace partenaires Emploi Ontario \(EPEO\)](#).

Les *Directives aux fournisseurs de services d’AFB* donnent aux fournisseurs de services les renseignements et l’orientation stratégique globale dont ils ont besoin pour offrir le Programme AFB dans le cadre des services et des programmes d’Emploi Ontario (EO).

Les présentes directives fournissent des renseignements sur les aspects suivants du Programme AFB :

- la **description du programme**, laquelle comprend les principes et les objectifs;
- la **prestation du programme**, dont les rôles et responsabilités respectives du Ministère et des fournisseurs de services, de même que le financement;
- la **gestion du rendement**, dont les indicateurs de rendement ainsi que le cycle de planification des activités;
- l’**administration du programme**, laquelle comprend les exigences en matière de documentation, les formulaires, et d’autres aspects opérationnels du programme.

## **1.2. Contexte du programme**

### **1.2.1. Emploi Ontario**

L'Ontario vise à avoir la population la plus éduquée et qualifiée du monde afin d'améliorer l'avantage concurrentiel et la qualité de vie de la province.

Emploi Ontario (EO) est le système de prestation de service à guichet unique de la province. EO offre une gamme de programmes et de services d'emploi, de formation et de développement du marché du travail par l'entremise de ses tiers fournisseurs de services à plus d'un million d'Ontariennes et d'Ontariens. La promesse d'EO en matière de services est :

- de veiller à offrir la qualité la plus élevée possible pour le soutien et les services afin d'aider les particuliers et les employeurs à atteindre leurs objectifs de carrière ou de recrutement;
- d'offrir des occasions pour que chacun puisse améliorer ses compétences grâce à une formation et à des études;
- de veiller à ce que quel que soit le bureau d'Emploi Ontario auquel on s'adresse, on obtienne toujours l'aide dont on a besoin;
- de travailler avec des employeurs et des collectivités pour que l'Ontario dispose de la main-d'œuvre hautement qualifiée et instruite dont il a besoin pour être concurrentiel.

### **1.2.2. Alphabétisation et formation de base**

Le Programme AFB a été créé en 1997 et demeure une composante importante du système d'emploi et d'éducation des adultes en Ontario.

Les personnes qui ne possèdent pas les compétences essentielles en littératie sont considérablement désavantagées dans leurs efforts pour atteindre leurs objectifs de carrière, conserver leur emploi, poursuivre leurs études et leur formation, et accroître leur autonomie. Le Programme AFB offre aux adultes le fondement sur lequel s'appuyer pour se fixer des objectifs et les atteindre.

Les interventions combinées des fournisseurs de services et des organismes de soutien contribuent à la réalisation de la promesse d'EO en matière de services en offrant directement ou indirectement l'occasion à des adultes d'améliorer leur niveau d'alphabétisme et leurs compétences de base, et en leur donnant des renseignements sur les autres programmes offerts par EO.

Les fournisseurs de services d'AFB offrent aux apprenantes et apprenants un programme adapté à leurs objectifs pour les préparer à faire la transition vers les prochaines étapes. Les organismes de soutien jouent un rôle essentiel en cernant pour les fournisseurs de services les nouveaux besoins et les exigences pour assurer une transition réussie. Ils contribuent également à toute action nécessaire afin d'accroître le succès des apprenantes et des apprenants (p. ex. élaboration de ressources, formation des fournisseurs de services, liens vers d'autres services et mesures de soutien).

## **2. DESCRIPTION DU PROGRAMME**

### **2.1. Aperçu**

Le Programme d’alphabétisation et de formation de base (AFB) aide les adultes à développer et appliquer leurs compétences en communication, en numératie et en techniques numériques pour atteindre leurs buts.

La littératie est la capacité à utiliser ses compétences en communication, en numératie et en techniques numériques pour trouver, utiliser et concevoir de l’information et des idées et pour développer son esprit critique. La littératie s’étend sur un continuum d’apprentissage qui permet aux personnes d’atteindre leurs buts, de résoudre des problèmes, de prendre des décisions, de participer pleinement à notre société diversifiée et technologique, et de contribuer à l’économie axée sur l’innovation.

Le programme est adapté à quatre groupes culturels d’apprenantes et d’apprenants, soit les anglophones, les personnes sourdes, les francophones, et les Autochtones.

Le Programme AFB s’adresse aux adultes qui résident en Ontario et qui sont sans emploi, et vise particulièrement les personnes qui reçoivent un soutien du revenu. Le Programme AFB est aussi offert aux Ontariennes et aux Ontariens qui ont un emploi, mais qui ont besoin d’approfondir leurs compétences en littératie et leur formation de base pour maintenir à niveau ou accroître leurs compétences professionnelles.

Le programme aide les personnes apprenantes à réussir leur transition vers l’emploi, les études postsecondaires ou une formation en apprentissage, à obtenir leurs crédits d’école secondaire et à augmenter leur autonomie. Le programme est conçu pour aider les personnes apprenantes à faire la transition de l’acquisition de compétences vers l’application de celles-ci pour atteindre leurs buts.

Le Programme AFB est destiné aux adultes dont les compétences de base et en littératie évaluées au début du programme sont en deçà du dernier échelon du niveau 3 du Cadre du Curriculum en littératie des adultes de l’Ontario (Cadre du CLAO) (voir la section 2.5 pour en savoir plus sur l’admissibilité).

#### **2.1.1. Cadre du Curriculum en littératie des adultes de l’Ontario**

Le Programme AFB est un programme axé sur les compétences. Le Cadre du CLAO décrit la façon dont le Programme AFB est conçu pour aider les apprenantes et les apprenants à développer les compétences qu’ils souhaitent acquérir. Ce cadre donne des directives aux fournisseurs de services sur comment offrir des programmes centrés

sur les apprenantes et les apprenants et la transition qui reposent sur les principes de l'éducation des adultes. Le cadre comprend des activités d'évaluation informelles et normalisées, les descriptions des voies de transition, une programmation et des évaluations axées sur les tâches, et met l'emphase sur la planification et l'achèvement du programme et la transition des apprenantes et apprenants.

Le Cadre du CLAO établit un lien entre le Programme AFB et les exigences des employeurs, des fournisseurs de services éducatifs et de formation et des autres partenaires communautaires en définissant les normes qui relient le Programme AFB au marché du travail et au système général d'éducation et de formation. Les organismes de soutien jouent un rôle crucial en aidant les fournisseurs de services à offrir des programmes contextualisés et axés sur les compétences tels qu'ils sont décrits dans le Cadre du CLAO.

Le Cadre du CLAO englobe toutes les caractéristiques de la prestation de programmes axés sur les compétences :

- compétences;
- évaluation;
- transitions des apprenantes et apprenants vers l'emploi, la formation continue ou l'autonomie;
- matériel d'apprentissage.

L'approche axée sur les compétences du cadre du CLAO aide les formateurs et les apprenants à clarifier les liens entre l'alphabétisation et les tâches concrètes que les apprenants exécutent au travail, dans un contexte d'apprentissage et dans la collectivité. Le Cadre du CLAO couvre les six grandes compétences suivantes qui organisent le contenu d'apprentissage et décrivent les compétences en littératie dont les adultes ont besoin pour atteindre leurs objectifs de formation continue, d'emploi et d'autonomie :

- rechercher et utiliser de l'information;
- communiquer des idées et de l'information;
- comprendre et utiliser des nombres;
- utiliser la technologie numérique;
- gérer l'apprentissage;
- s'engager avec les autres.

Trois niveaux de complexité des tâches sont utilisés pour évaluer la maîtrise des quatre compétences suivantes : rechercher et utiliser de l'information, communiquer des idées



et de l'information, comprendre et utiliser des nombres, et utiliser la technologie numérique.

## 2.2. Principes

Le Programme AFB est offert par un réseau de fournisseurs de services externes. Les services sont adaptés afin de répondre aux besoins de chaque apprenant et peuvent être offerts sur une base individuelle, en groupe ou à distance par voie électronique.

Les clients et les apprenants devraient tous recevoir des services conformes aux principes suivants de satisfaction des clients et des apprenants, continuellement axés sur l'amélioration continue.

Les besoins des apprenants sont satisfaits quand :

- les apprenants sont servis en temps opportun par un personnel renseigné et compétent, qui fait preuve de courtoisie, qui les traite équitablement et qui leur procure les services dont ils ont besoin;
- les services sont efficaces, accessibles, personnalisés et de haute qualité;
- les services sont axés sur les besoins des clients;
- les services offerts sont toujours de grande qualité, quel que soit le point d'accès à ces services.

La prestation de tous les services d'Emploi Ontario (EO), y compris le Programme AFB, est fondée sur les principes fondamentaux énumérés ci-dessous :

**Accessibilité** – Les fournisseurs de services d'EO offriront aux clients des démarches claires vers les informations et les services dont ils ont besoin. EO offre un accès raisonnable et équitable aux services partout dans la province, ce qui comprend des mesures d'adaptation pour les personnes ayant des besoins particuliers, comme le prévoit la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO).

**Services axés sur les clients** – Les fournisseurs de services d'EO offrent des services qui sont adaptés aux besoins de chaque particulier, employeur ou collectivité et qui tiennent compte d'exigences ou de circonstances particulières, soit sociales, démographiques, géographiques ou technologiques.

**Qualité** – Lors de chaque contact avec les clients, dans tous les volets, les fournisseurs de services d'EO offrent aux clients une expérience utile et positive, tout en préservant la confidentialité et en assurant la protection de la vie privée.

**Intégration** – Les objectifs, les processus, l’infrastructure et la technologie de la prestation des services sont uniformisés dans tous les volets, permettant à tous les fournisseurs de services d’EO de répondre aux besoins des clients et de fournir des services intégrés.

**Bon rapport coût-efficacité** – Les fournisseurs de services d’EO ont recours à la technologie, simplifient les processus opérationnels et s’appuient sur leurs relations afin d’obtenir les meilleurs résultats possible avec les ressources subventionnées par les deniers publics.

**Responsabilité** – Étant donné que le rendement est évalué en fonction des résultats des programmes et des normes de service à la clientèle, le gouvernement et les fournisseurs de services sont tous les deux responsables des résultats sur le plan de la prestation des services. Le Programme AFB intègre un cadre de gestion du rendement (CGR AFB) pris en charge par le Système de gestion des cas du Système d’information d’Emploi Ontario (SGC-SIEO).

**Coordination communautaire** – La prestation des services d’Emploi Ontario est assurée partout dans la province par des fournisseurs de services qui coordonnent leur travail à l’échelon communautaire en participant au processus local de planification et de coordination.

Les apprenantes et apprenants du Programme AFB sont servis à des sièges administratifs et à des lieux de prestation.

- **Siège administratif** : L’endroit où se trouvent les bureaux des organismes de prestation de services d’AFB est qualifié de siège administratif. Une administratrice ou un administrateur se trouve en permanence dans ces bureaux afin de répondre aux questions sur l’alphabétisation. Le siège administratif est légalement responsable de fournir les livrables au Ministère, qui sont prévus à l’Annexe E de leur entente.
- **Lieu de prestation** : Les lieux de prestation sont associés à un siège administratif où se déroulent les activités administratives. Par exemple, un organisme peut offrir des services d’AFB dans divers lieux, mais devra administrer le programme uniquement à partir de l’endroit précisé dans l’entente.

### **2.3. Objectifs**

Les objectifs du Programme AFB sont les suivants :

- offrir une formation et des services de grande qualité aux adultes pour combler leurs lacunes en littératie et en compétences de base afin de les aider à atteindre leurs objectifs en matière d'emploi, d'apprentissage, d'éducation secondaire et postsecondaire, et d'autonomie;
- aiguiller les apprenantes et les apprenants vers l'aide additionnelle appropriée;
- coordonner les services d'alphabétisation et autres services afin de contribuer à la mise en place d'un système de formation et d'éducation des adultes intégré en Ontario;
- fournir des services d'alphabétisation aux personnes qui en ont le plus besoin;
- veiller à rendre des comptes à toutes les parties intéressées en offrant des services d'alphabétisation efficaces et efficaces.

Le Programme AFB atteint ces objectifs en :

- **étant axé sur les apprenantes et les apprenants** : les fournisseurs de services d'AFB respectent les apprenantes et les apprenants et leur proposent un milieu d'apprentissage positif. Ils les aident à se fixer des objectifs d'apprentissage et à élaborer un plan d'apprentissage pour les atteindre;
- **reposant sur des principes propres à l'éducation des adultes** : les fournisseurs de services d'AFB offrent aux adultes une vaste gamme d'expériences d'apprentissage qui les aident à progresser. Ils utilisent diverses méthodes de formation, combler les lacunes en ce qui concerne l'acquisition de connaissances, et incluent les apprenantes et les apprenants dans les décisions qui les touchent;
- **étant axé sur la transition** : les services d'alphabétisation aident les apprenantes et les apprenants à faire une transition harmonieuse vers leurs objectifs grâce à des services et mesures de soutien coordonnés, axés sur les objectifs et adaptés au contexte;
- **faisant le lien avec le système général d'éducation et de formation, ainsi qu'avec le marché du travail** : Les fournisseurs de services d'AFB complètent le système général d'éducation et de formation. Ils servent de liaison entre les apprenantes et les apprenants et les diverses occasions de formation et d'éducation offertes par les ministères ontariens de la Formation et des Collèges et Universités, de l'Éducation, et des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, ainsi que par Emploi et Développement social Canada et les associations patronales.

## 2.4. Composantes du programme

Dans le cadre du Programme AFB, les apprenantes et les apprenants ont accès à cinq services. Les fournisseurs de services peuvent accorder la priorité à la préparation des apprenantes et des apprenants à diverses voies de transition; toutefois, chaque apprenante et chaque apprenant recevront les mêmes cinq services, à savoir :

- Information et aiguillage
- Évaluation
- Élaboration d'un plan d'apprentissage
- Formation
- Suivi

1. **Information et aiguillage.** Ce service vise à renseigner les apprenantes et les apprenants, les clients, les bénévoles, d'autres particuliers intéressés et les organismes orienteurs sur les programmes proposés par le fournisseur de services. Une stratégie de promotion et de commercialisation à l'échelle de la collectivité est élaborée dans le cadre du processus de planification et de coordination des services d'alphabétisation. C'est souvent durant cette étape que le fournisseur de services procède à une évaluation générale du niveau d'alphabétisation des clients afin de déterminer si le Programme AFB répond à leurs besoins. Les fournisseurs de services d'AFB offrent aussi des renseignements sur tous les programmes et services d'emploi et de formation d'Emploi Ontario, ainsi que des services d'aiguillage vers ces programmes et services.
2. **Évaluation.** Ce service permet de recueillir de l'information quant aux savoirs, au savoir-faire et au savoir-être de l'apprenante ou de l'apprenant. L'évaluation représente un élément essentiel des activités quotidiennes dans les programmes de littératie, puisqu'on y prend des décisions tout au long du processus d'apprentissage afin de déterminer la meilleure façon de répondre aux besoins des apprenantes et des apprenants. L'évaluation comprend une gamme d'approches, allant des démarches informelles aux évaluations ou aux tests normalisés. Les évaluations sont effectuées à l'admission, pendant le programme et à la fin du plan d'apprentissage.
3. **Élaboration d'un plan d'apprentissage.** Le plan d'apprentissage décrit la voie à suivre vers l'atteinte des buts. Il inclut le but de l'apprenante ou de l'apprenant, ses antécédents, ses résultats d'évaluation, les tâches jalons, la tâche culminante, les

activités d'apprentissage, la durée du programme, les autres mesures de soutien requises par l'apprenante ou l'apprenant et les résultats d'aiguillage.

4. **Formation.** Le but premier du Programme AFB est la prestation directe de services d'alphabétisation à des adultes. Les autres activités entreprises dans le cadre du programme viennent renforcer ces services. Les apprenantes et les apprenants n'acquièrent pas seulement des compétences : ils démontrent aussi leur capacité à utiliser les compétences nouvellement acquises pour accomplir des tâches significatives.
5. **Suivi.** Les fournisseurs de services d'AFB reprennent contact avec les apprenantes et les apprenants à la fin du programme, puis trois, six et douze mois après qu'ils ou elles ont quitté le programme. Ce suivi permet de documenter l'utilité et l'efficacité des quatre autres services.

## **2.5. Admissibilité et pertinence**

Le Programme AFB s'adresse aux adultes qui sont sans emploi et vise particulièrement les personnes qui reçoivent un soutien du revenu (voir définition du glossaire). Le Programme AFB est aussi offert aux Ontariennes et aux Ontariens qui ont un emploi, mais qui ont besoin d'approfondir leurs compétences en littératie et leur formation de base pour maintenir à niveau ou accroître leurs compétences professionnelles.

### **2.5.1. Critères d'admissibilité**

Le Ministère a établi les critères suivants concernant l'admissibilité au Programme AFB.

Les fournisseurs de services d'AFB doivent s'assurer que l'apprenante ou l'apprenant :

- réside en Ontario;
- est un adulte dont les compétences de base et en littératie évaluées au début du programme sont en deçà du niveau 3 pour l'une ou l'autre des compétences suivantes du Cadre du CLAO :
  - rechercher et utiliser de l'information;
  - communiquer des idées et de l'information;
  - comprendre et utiliser des nombres;
- a au moins 19 ans. Dans des circonstances exceptionnelles, les fournisseurs de services d'AFB peuvent offrir des services aux jeunes de 16 à 19 ans qui font preuve de la maturité nécessaire pour tirer profit d'une éducation conçue pour des adultes. Toutefois, la réintégration au système d'éducation ordinaire est la priorité

pour ces jeunes. Les fournisseurs de services d'AFB peuvent faire des exceptions au critère de l'âge pour au plus 10 % des participants inscrits à leurs programmes dans le courant de l'exercice. Dans tous les cas, ils devront justifier leur décision par des documents joints au dossier;

- est compétent en expression orale et en compréhension de l'oral dans la langue d'instruction d'AFB (français ou anglais.) On recommande au moins le niveau 6 des Niveaux de compétence linguistique canadiens (NCLC) pour ce qui est de l'expression orale et de la compréhension de l'oral pour pouvoir profiter pleinement de la formation AFB. Ce critère d'admissibilité ne s'applique pas aux personnes sourdes.

En plus des critères d'admissibilité ci-dessus, les fournisseurs de services d'AFB déterminent la pertinence de la participation au programme pour les clients admissibles en fonction d'obstacles à l'apprentissage établis. Ces obstacles sont décrits à la section 4.3 comme des indicateurs du profil de l'apprenante ou de l'apprenant et de la pertinence de la participation.

### **2.5.2. Critères de pertinence**

Le processus de planification et de coordination des services d'alphabétisation veille à ce que les fournisseurs de services analysent les caractéristiques des personnes qui participent à leurs programmes afin de déterminer si les services sont offerts aux personnes à qui le Programme AFB convient le mieux. Les critères sont les suivants :

- Rendement de l'apprentissage : caractéristiques d'une apprenante ou d'un apprenant qui peuvent avoir une incidence sur le rendement de l'apprentissage, comme la langue, un handicap et le niveau de formation.
- Motivation et habitudes d'étude : caractéristiques d'une apprenante ou d'un apprenant qui pourraient influencer sur la motivation ou les habitudes d'étude, comme la durée de l'interruption des études ou des antécédents d'abandon scolaire.
- Démographie : caractéristiques d'une apprenante ou d'un apprenant perçues comme des obstacles à l'apprentissage, comme l'âge, le niveau de scolarisation ou la source du soutien du revenu.

### **3. PRESTATION DU PROGRAMME**

#### **3.1. Rôles et responsabilités**

Les fournisseurs de services d'AFB offrent des services aux quatre coins de la province. Ils coordonnent la prestation de leurs services à l'échelle de la collectivité en participant à un processus de planification et de coordination des services d'alphabétisation.

Pour répondre aux besoins des apprenantes et des apprenants et optimiser leur réussite, diverses méthodologies de formation sont employées. Par exemple :

- Les services par voie électronique constituent un moyen d'offrir une formation en alphabétisation aux apprenantes ou apprenants qui s'instruisent de façon autonome ou dans le cadre d'un programme où la formation en ligne est combinée à une formation en personne.
- Les apprenantes et les apprenants pourraient aussi devoir participer à une formation en groupe pour certains volets de leur apprentissage et avoir un tuteur personnel attitré pour d'autres volets.
- Certaines apprenantes et certains apprenants pourraient commencer à accumuler des crédits en vue de l'obtention du diplôme d'études secondaires de l'Ontario dans une matière (p. ex. l'anglais) tout en participant également à un programme d'AFB pour acquérir les compétences de base dans un autre domaine de compétence requis (p. ex. comprendre et utiliser des nombres).

Le Programme AFB est offert par les collèges d'arts appliqués et de technologie, les conseils scolaires et les organismes communautaires. Les fournisseurs de services d'AFB doivent démontrer qu'ils ont la capacité organisationnelle d'offrir de manière efficace et efficiente le Programme AFB et qu'ils peuvent satisfaire aux attentes en matière de services à la clientèle. La capacité organisationnelle du fournisseur de services inclut la planification, les ressources, la communication et la mesure afin de démontrer que les procédures et les processus appropriés sont en place pour appuyer les apprenantes et les apprenants et satisfaire aux exigences du Ministère en matière de responsabilité. Cela inclut également l'établissement de politiques sur la protection de la vie privée et les conflits d'intérêts.

Les fournisseurs de services d'AFB doivent :

- afficher bien en vue une charte des services à la clientèle;
- disposer d'un processus de traitement et de résolution des plaintes des clients;

- offrir des points de service, des installations et des heures d'ouverture qui reflètent les besoins des clients.

Une charte des services à la clientèle indique l'importance qu'un fournisseur de services accorde à la qualité des services en incitant les clients à exprimer leurs commentaires et en y donnant suite. Elle donne un aperçu du processus et de l'échéancier requis pour traiter les compliments et les plaintes des clients.

Les fournisseurs de services peuvent inclure dans leur charte autant d'éléments qu'ils le souhaitent. Toutefois, les trois éléments suivants doivent figurer sur la charte :

1. le fournisseur de services croit en la qualité des services;
2. le fournisseur de services encourage les commentaires (compliments ou plaintes);
3. le fournisseur de services donnera suite à ces commentaires de la manière et dans les délais prévus.

Les points de service et les installations doivent refléter les besoins des clients, ce qui comprend, entre autres :

- des installations accessibles ou la prestation des services à un endroit accessible;
- des services itinérants ou mobiles lorsque les besoins locaux le justifient;
- des heures d'ouverture en soirée et la fin de semaine lorsque les besoins le justifient.

Dans le cadre du Système de gestion du rendement du Programme AFB (SGR AFB) , les fournisseurs de services présentent des rapports au Ministère au sujet du service à la clientèle, y compris l'évaluation de la satisfaction des clients. Le Ministère ajoutera progressivement des attentes supplémentaires concernant la prestation des services et le service à la clientèle. Cela permet d'assurer la reddition de comptes et l'uniformité en matière de qualité, d'expérience du client et d'amélioration des services.

Tous les fournisseurs de services d'EO sont tenus d'offrir des renseignements sur tous les services et programmes de formation d'EO ainsi que des services d'aiguillage vers ces programmes et services, et ce, quels que soient les programmes ou services que les fournisseurs offrent en vertu de leur entente.

Chaque fournisseur de services du Programme AFB doit :

- disposer d'un processus efficace et efficient afin de déterminer les besoins de chaque client en matière d'information et d'aiguillage;



- veiller à ce que les renseignements au sujet de tous les services d'EO soient accessibles aux clients, par exemple à l'aide de documents imprimés, des médias numériques ou par téléphone;
- veiller à ce que les clients reçoivent des renseignements précis et à jour au sujet des services d'EO répondant à leurs besoins;
- aider les clients à comprendre les choix possibles à l'égard des programmes et des services dans l'ensemble du réseau d'EO;
- jumeler efficacement les clients au service et au fournisseur qui répondent le mieux à leurs besoins, notamment sur le plan culturel;
- améliorer continuellement les services d'information et d'aiguillage à la lumière des commentaires des clients;
- veiller à ce que les coordonnées des personnes-ressources et les descriptions des services soient exactes et à jour sur Internet, dans les médias sociaux et dans les documents imprimés.

### **3.1.1. Services du programme**

Le Ministère conclut des ententes contractuelles avec les organismes communautaires, les conseils scolaires et les collèges d'arts appliqués et de technologie de l'ensemble de la province afin d'offrir les services suivants :

- Information et aiguillage
- Évaluation
- Élaboration d'un plan d'apprentissage
- Formation
- Suivi

Ensemble, ces services constituent un cycle d'apprentissage qui énonce clairement les objectifs de l'apprenante ou de l'apprenant et évalue le plan d'apprentissage visant l'atteinte des objectifs.

### **Information et aiguillage**

Les services d'information et d'aiguillage visent à renseigner les apprenantes et les apprenants potentiels et réels, les clients, les bénévoles, d'autres particuliers intéressés et les organismes orienteurs sur les occasions d'apprentissage proposées par le fournisseur de services, de même que sur les méthodes que ce dernier emploie et la clientèle visée.

Les fournisseurs de services d'AFB offrent aussi des renseignements sur tous les programmes et services d'emploi et de formation d'Emploi Ontario, ainsi que des services d'aiguillage vers ces programmes et services.

Les fournisseurs de services d'AFB doivent :

- promouvoir le Programme AFB au sein de la collectivité dans le cadre d'un système intégré de prestation de services d'alphabétisation d'Emploi Ontario et d'autres services et programmes offerts par d'autres ministères et ordres de gouvernement;
- évaluer l'efficacité de leur stratégie et de leurs activités d'extension des services et les revoir au besoin;
- coordonner et intégrer les services afin de soutenir les apprenantes et apprenants dans l'accès à d'autres services pour les aider à atteindre leurs objectifs;
- veiller à ce que leurs services d'information et d'aiguillage soient fondés sur le processus de planification et de coordination des services d'alphabétisation et qu'ils complètent les autres ressources disponibles dans la collectivité;
- adopter une méthode systématique de surveillance, d'analyse et de compte rendu des activités d'information, d'aiguillage et de suivi.

## **Évaluation**

L'évaluation est un processus ou une démarche permettant de recueillir de l'information afin de prendre des décisions quant aux savoirs, au savoir-faire et au savoir-être de l'apprenante ou de l'apprenant. Elle représente un élément essentiel des activités quotidiennes dans les programmes de littératie, puisqu'on y prend des décisions tout au long du processus d'apprentissage afin de déterminer la meilleure façon de répondre aux besoins des apprenantes et des apprenants. L'évaluation comprend une vaste gamme d'approches, allant des démarches informelles aux tests normalisés formels.

Les fournisseurs de services d'AFB effectuent des évaluations à l'admission (lors de l'inscription et du classement), des évaluations continues (pendant le programme), et des évaluations à la fin (lorsque les apprenantes et les apprenants ont terminé le plan d'apprentissage).

Le cadre de gestion du rendement du Programme AFB (CGR AFB) (voir 4.1.1., Dimensions et mesures de la réussite de la qualité des services) prévoit trois mesures de l'efficacité qui se rapportent à l'évaluation de l'apprenante ou de l'apprenant : progression de l'apprenante ou de l'apprenant, atteinte des buts, et gains d'apprentissage. Les fournisseurs de services d'AFB font rapport des indicateurs des mesures au Ministère.

## Progression de l'apprenante ou de l'apprenant

La progression de l'apprenante ou de l'apprenant est une mesure, pendant le service et à la fin, du nombre d'apprenantes ou d'apprenants qui terminent avec succès au moins une des tâches jalons requises sur leur voie de transition individuelle.

## Atteinte des buts

L'atteinte des buts est une mesure de ceux et celles qui ont réussi tous les éléments du plan d'apprentissage. Il existe trois indicateurs de l'atteinte des buts :

- les apprenantes et apprenants qui accomplissent toutes les tâches jalons;
- les apprenantes et apprenants qui accomplissent la tâche culminante;
- les apprenantes et apprenants qui accomplissent toutes les activités d'apprentissage.

Les jalons sont des activités d'évaluation liées aux buts que les apprenantes et les apprenants doivent atteindre pour démontrer qu'ils sont aptes à exécuter les tâches relatives à l'atteinte de leurs buts. Ils sont conformes aux niveaux de compétences et de complexité du Cadre du CLAO et constituent des indicateurs normalisés de la progression de l'apprenante et de l'apprenant vers l'atteinte de leurs buts. Les jalons permettent de répondre à la question « Les apprenantes et les apprenants peuvent-ils mettre en application les compétences qu'ils acquièrent pour exécuter des tâches dotées d'un objectif? ».

Une tâche culminante est plus complexe qu'une tâche jalon et est aussi conforme au Cadre du CLAO. Il s'agit d'une tâche qu'une apprenante ou un apprenant peut s'attendre à devoir exécuter après avoir terminé le Programme AFB. Une tâche culminante permet de répondre à la question « L'apprenante ou l'apprenant peut-elle ou peut-il gérer les attentes des cadres d'apprentissage, de formation, de bénévolat et de travail après avoir terminé le Programme AFB? ».

Les activités d'apprentissage décrites dans un plan d'apprentissage incluent les compétences, les aptitudes et le contenu qu'une apprenante ou un apprenant doit acquérir pour satisfaire aux exigences d'un but. Quatorze catégories d'activités d'apprentissage ont été intégrées au Système de gestion des cas du Système d'information d'Emploi Ontario (SGC-SIEO) pour aider les fournisseurs de services à sélectionner et à enrichir le plan d'apprentissage de l'apprenante ou de l'apprenant.

Le SGC-SIEO est un programme Web en temps réel qui facilite l'administration et la gestion des clients qui participent aux programmes d'EO ou reçoivent des services

d'EO. Le personnel du Ministère et celui du fournisseur de services ont accès au système, et les utilisateurs autorisés ont accès aux informations qu'il contient de partout dans la province. Voici quelques exemples de catégories d'activités d'apprentissage :

- apprentissage lié à des jalons précis;
- apprentissage lié aux communications visant la formation;
- apprentissage lié aux mathématiques techniques;
- apprentissage lié à l'analyse et à la synthèse de données ou d'information.

L'achèvement du plan d'apprentissage indique que la personne a atteint son but et est prête à faire la transition. Le plan d'apprentissage permet de répondre à la question « Que doit faire l'apprenante ou l'apprenant pour être prête ou prêt à faire la transition? ».

### Gains d'apprentissage

L'évaluation des gains d'apprentissage est un indicateur qui permet de déterminer si le Programme AFB favorise la progression des apprenantes et des apprenants. À l'heure actuelle, il n'y a pas de méthode de mesure des gains d'apprentissage, mais on pourra éventuellement en mettre une en place. Le Ministère demeure résolu à observer un processus de prise de décisions fondé sur des données probantes.

Les fournisseurs de services d'AFB doivent :

- confirmer l'admissibilité d'une apprenante ou d'un apprenant aux services d'AFB;
- déterminer les besoins principaux des particuliers en matière de services et déterminer l'aiguillage le plus approprié si les services d'AFB ne sont pas adéquats;
- se charger de l'évaluation pour l'élaboration d'un plan d'apprentissage, y compris l'évaluation des éléments suivants en ce qui concerne les apprenantes et les apprenantes :
  - forces et lacunes;
  - style d'apprentissage;
  - tâches jalons;
  - tâche culminante;
  - activités d'apprentissage;
- utiliser des instruments d'évaluation appropriés et significatifs dont l'apprenante ou l'apprenant peut saisir le sens et qui sont pertinents pour l'élaboration des activités d'apprentissage décrites dans le plan d'apprentissage;

- s'assurer que les membres de son personnel chargés des évaluations possèdent les compétences et la formation nécessaires pour sélectionner et administrer l'évaluation et pour en interpréter les résultats et en faire le suivi;
- s'assurer que les activités d'évaluation des jalons et de la tâche culminante se déroulent de façon sécuritaire et conformément aux directives de l'administration;
- évaluer la progression de l'apprenante ou de l'apprenant tout au long de sa formation, y compris les tâches jalons, la tâche culminante et les activités d'apprentissage;
- administrer le test relatif aux gains d'apprentissage approuvé par le MTFDC, lorsqu'il sera disponible;
- tenir à jour les dossiers des apprenantes et des apprenants qui contiennent toutes les informations nécessaires relatives à l'évaluation (voir 5.6.1., Dossiers des apprenantes et des apprenants);
- s'assurer que les autres fournisseurs de services d'AFB et les organismes clés d'aiguillage pourront comprendre les conclusions tirées de ces évaluations, comme convenu dans le processus de planification et de coordination des services d'AFB.

### **Élaboration d'un plan d'apprentissage**

Le plan d'apprentissage décrit la voie à suivre vers l'atteinte des buts. Il inclut le but de l'apprenante ou de l'apprenant, ses antécédents, ses résultats d'évaluation, les tâches jalons, la tâche culminante, les activités d'apprentissage, la durée du programme, les autres mesures de soutien requises et les résultats d'aiguillage.

Les informations sur l'apprenante ou l'apprenant sont demandées par le Ministère au moment de l'inscription et saisies dans le SGC-SIEO. Les fournisseurs de services peuvent recueillir plus d'informations au besoin.

Les fournisseurs de services d'AFB collaborent avec les apprenantes et apprenants afin de cerner et de documenter les activités d'apprentissage qui les prépareront en vue de la transition vers l'atteinte de leurs buts. Le plan d'apprentissage permet aux apprenantes et apprenants de comprendre les différentes étapes qu'il leur faudra franchir pour atteindre leurs objectifs, l'enchaînement de la formation et le temps qu'ils devront consacrer pour acquérir les compétences visées.

En utilisant la formulation des grandes compétences du Cadre du CLAO et des niveaux pour les tâches jalons et les tâches culminantes, le plan d'apprentissage offre aux intervenants des moyens clairs pour connaître les progrès réalisés par les apprenantes et les apprenants qui participent au Programme AFB.

Le Programme AFB offre aux apprenantes et aux apprenants l'occasion d'acquérir les compétences de base et en littératie nécessaires pour une transition réussie vers l'atteinte de leurs buts dans les secteurs suivants :

- emploi;
- formation en apprentissage;
- études secondaires;
- études postsecondaires;
- autonomie.

Le but est l'objectif que souhaite atteindre l'apprenante ou l'apprenant après avoir terminé le Programme AFB.

La voie renvoie à la préparation requise pour terminer le Programme AFB et faire la transition vers le but souhaité.

La voie de l'emploi prépare principalement les apprenantes et apprenants en vue d'une activité pour laquelle ils recevront un salaire. La préparation à des activités telles que le bénévolat en milieu de travail, les stages et les placements dans la collectivité est aussi incluse dans cette voie de transition.

La voie de la formation en apprentissage prépare les apprenantes et apprenants à des programmes de formation en cours d'emploi dans des métiers spécialisés. La préparation à une formation professionnelle particulière est aussi incluse dans cette voie de transition.

La voie des études secondaires prépare les apprenantes et apprenants à l'obtention des crédits d'études secondaires requis par le ministère de l'Éducation pour l'obtention du diplôme d'études secondaires de l'Ontario.

La voie des études postsecondaires prépare les apprenantes et apprenants à la possibilité d'entreprendre des études collégiales ou universitaires pour lesquelles le diplôme d'études secondaires ou l'équivalent est habituellement la condition d'admission.

La voie de l'autonomie prépare les apprenantes et apprenants à acquérir les compétences de base et en littératie requises dans quatre fonctions qui contribuent à accroître leur autonomie (gestion des besoins de base, gestion de la santé personnelle, gestion des relations et des problèmes personnels, et participation au sein de la collectivité).

Les fournisseurs de services d'AFB doivent :

- travailler avec les apprenantes et les apprenants à l'élaboration d'un plan d'apprentissage qui reflète ce dont ils ont besoin pour suivre avec succès la voie de transition choisie;
- veiller à ce que le plan d'apprentissage :
  - comprenne les renseignements de base du profil de l'apprenante ou de l'apprenant;
  - mentionne les aiguillages nécessaires durant le processus;
  - précise la voie de l'apprenante ou de l'apprenant;
  - décrive en détail les activités d'apprentissage pour préparer les apprenantes et les apprenants à faire la transition vers leur but;
  - précise les tâches jalons que l'apprenante ou l'apprenant devra franchir avec succès;
  - détermine la tâche culminante;
  - détermine si la prestation de services par voie électronique est appropriée pour l'apprenante ou l'apprenant;
  - précise les dates et les délais d'exécution se rapportant au plan (date à laquelle le plan a été élaboré, date de commencement et date prévue d'achèvement, nombre d'heures approximatives qu'une apprenante ou un apprenant consacrerà à sa formation d'AFB incluant les études sous supervision et de façon autonome, dates auxquelles l'apprenante ou l'apprenant et le personnel du fournisseur de services d'AFB examineront les progrès réalisés);
  - comprenne toute autre exigence non liée aux programmes d'AFB (certificat, cours, savoir-faire) de la voie de transition de l'apprenante ou de l'apprenant;
- mettre au point un processus d'examen continu et en temps opportun des réalisations des apprenantes et des apprenants incluant les tâches culminantes et les jalons atteints, et d'autres résultats qui indiquent la progression vers l'atteinte de leur but. Si l'apprenante ou l'apprenant n'est pas sur la bonne voie ou si les objectifs du plan ont changé, le plan d'apprentissage sera révisé pour refléter les changements relatifs aux activités d'apprentissage et aux résultats attendus;
- Remettre à l'apprenante ou à l'apprenant une copie du plan d'apprentissage et en conserver un exemplaire en dossier. Les dossiers des apprenantes et des apprenants doivent être mis à la disposition du personnel du Ministère aux fins d'examen.

## Formation

Le but premier du Programme AFB est la prestation directe de services d’alphabétisation à des adultes afin qu’ils acquièrent les compétences et aptitudes nécessaires pour faire la transition vers leur but.

Le Programme AFB utilise de grandes catégories génériques de capacités (appelées compétences) pour organiser l’apprentissage dans le cadre du programme.

Ces compétences sont :

- rechercher et utiliser de l’information;
- communiquer des idées et de l’information;
- comprendre et utiliser des nombres;
- utiliser la technologie numérique;
- gérer l’apprentissage;
- s’engager avec les autres.

Ces six compétences couvrent toutes les façons, pour les apprenantes et les apprenants, d’utiliser les compétences acquises après avoir atteint leur but.

Le Cadre du CLAO décrit les compétences de l’apprenante ou de l’apprenant à trois niveaux de rendement et aide les formatrices et formateurs et les apprenantes et apprenants à clarifier les liens entre l’alphabétisation et les tâches que les apprenantes et apprenants doivent exécuter au travail, dans le cadre de leur formation et dans la collectivité.

Pour en savoir plus sur le Cadre du CLAO et les ressources et outils disponibles, veuillez consulter le site Web du [Cadre du CLAO](#).

Les fournisseurs de services d’AFB peuvent utiliser différentes méthodes de formation qui répondent aux besoins propres à chaque apprenante et apprenant; toutefois, ces méthodes doivent impérativement produire des résultats mesurables qui incluent l’atteinte des buts, la progression et, lorsqu’une méthode de mesure sera disponible, les gains d’apprentissage.

### Durée de la formation

Le Ministère ne prévoit aucun minimum d’heures de formation hebdomadaires. Il existe diverses variables propres à chaque apprenante et apprenant, notamment :



- la fréquence à laquelle l'apprenante ou l'apprenant participe chaque semaine sur une période donnée;
- les modes de prestation offerts;
- l'objectif de l'apprenante ou de l'apprenant;
- le profil de l'apprenante ou de l'apprenant.

Cependant, la fréquence et l'intensité des séances de formation doivent suffire à produire des progrès mesurables. Les apprenantes et les apprenants devraient consacrer au moins 10 heures par semaine à leur formation pour avancer dans leur apprentissage et maintenir un degré suffisant de motivation pour atteindre leur but. Cet effort minimal peut être effectué en classe ou dans le cadre d'un apprentissage synchrone, de manière autonome ou asynchrone, ou une combinaison de formation supervisée et d'études autonomes.

Le Ministère ne décide pas du contenu ni du curriculum. Il exige que les fournisseurs de services démontrent que leur programme d'AFB permettra aux apprenantes et aux apprenants d'acquérir les compétences et le savoir-faire nécessaire pour obtenir un titre de compétence requis, satisfaire aux conditions d'admission d'un établissement externe ou satisfaire à d'autres exigences d'apprentissage pour une transition réussie vers l'atteinte de leurs buts. Les documents décrivant la voie à suivre vers l'atteinte des objectifs qui sont publiés sur le site Web Espace partenaires Emploi Ontario (EPEO), au [www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg](http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg), offrent des renseignements sur le contenu approprié pour l'apprenante ou l'apprenant.

Il est essentiel de savoir utiliser la technologie numérique pour réussir sur la voie de l'emploi, des études, de la formation et de l'autonomie. Toutes les apprenantes et tous les apprenants doivent avoir l'occasion d'acquérir les compétences requises pour utiliser ces technologies. Le Programme AFB accorde un financement pour enseigner la technologie numérique, y compris l'informatique et l'utilisation de logiciels particuliers.

Les fournisseurs de services d'AFB doivent :

- offrir une formation aux apprenantes et aux apprenants dont le contenu leur permettra d'acquérir les compétences nécessaires pour atteindre leur but;
- offrir une instruction adaptée aussi bien aux apprenantes et apprenants adultes qu'à leurs buts, tels qu'établis dans leur plan d'apprentissage;
- offrir une instruction qui favorise l'acquisition de connaissances et de savoir-faire, de même que la capacité à intégrer et à utiliser les compétences afin d'exécuter des tâches significatives et concrètes;

- utiliser du matériel de formation qui convient aux adultes et favorise la diversité des méthodes d'apprentissage;
- revoir et ajuster la formation au besoin;
- faciliter la transition des apprenantes et des apprenants vers d'autres possibilités de formation;
- communiquer les informations sur l'apprenante et l'apprenant au Ministère;
- coordonner la formation en AFB dispensée aux apprenantes et aux apprenants avec les autres services d'Emploi Ontario, au besoin.

### Services par voie électronique

Les services d'alphabétisation par voie électronique sont un programme fondé sur le Web destiné aux Ontariennes et aux Ontariens qui, par choix ou par nécessité, veulent des services d'apprentissage autonome ou assisté. Ils sont offerts à quatre groupes d'apprenantes et d'apprenants : les Autochtones, les francophones, les anglophones et les personnes sourdes. Ces services sont aussi offerts dans toutes les voies de transition.

Les services par voie électronique permettent notamment de mieux répondre aux besoins des personnes handicapées ainsi que des apprenants qui habitent dans les collectivités rurales et éloignées. Ils sont aussi offerts aux apprenantes et aux apprenants déjà inscrits aux programmes d'AFB traditionnels mais qui désirent tirer parti de l'apprentissage en ligne en tant que formation complémentaire.

Les services d'alphabétisation par voie électronique constituent une autre façon pour les fournisseurs de services d'AFB désignés de fournir et d'administrer le Programme AFB. Pour réussir la formation à distance par voie électronique, il est nécessaire de posséder un certain niveau de connaissances en informatique. Les fournisseurs de services peuvent aider les apprenants à déterminer s'ils possèdent les compétences nécessaires pour bénéficier des services par voie électronique.

En plus des autres exigences, les fournisseurs de services par voie électronique doivent :

- procurer un accès élargi à la formation d'alphabétisation en ligne et du soutien aux services d'alphabétisation assistée pour les adultes en Ontario qui :
  - optent pour l'apprentissage en ligne;
  - habitent dans une collectivité rurale ou éloignée;
  - ont un handicap;

- participent aussi à des programmes d’alphabétisation sur place ou en personne;
- améliorer et rehausser constamment le matériel d’apprentissage en ligne ainsi que la technologie d’apprentissage en ligne;
- dispenser de la formation aux formatrices et aux formateurs responsables des services par voie électronique en vue de constamment améliorer leur capacité;
- augmenter le nombre d’apprenantes et d’apprenants bénéficiant de la formation en compétences de base et en littératie grâce à la prestation de services par voie électronique;
- assurer la promotion de la formation par voie électronique et accroître la reconnaissance de cette forme d’apprentissage en tant que l’un des services offerts par Emploi Ontario;
- s’assurer que les systèmes utilisés pour recueillir des informations sur les apprenantes et les apprenants sont dotés de mesures de sécurité afin de protéger la vie privée des apprenantes et apprenants et que leur consentement est obtenu au moment de l’inscription en ligne (voir 5.4., Accès à l’information et protection de la vie privée, et 5.6., Exigences relatives à la gestion de l’information);
- coordonner leurs services et leurs cours avec tous les fournisseurs de services d’AFB qui offrent des services d’alphabétisation ou de perfectionnement des adultes par voie électronique;
- améliorer continuellement les protocoles d’aiguillage en collaboration avec tous les autres fournisseurs de services d’AFB afin d’assurer la coordination des services dans l’ensemble du réseau de prestation.

## **Suivi**

Afin de se renseigner sur la situation des apprenantes et des apprenants et de documenter leurs résultats, les fournisseurs de services d’AFB prennent contact avec eux à la fin du programme, puis trois, six et douze mois plus tard. Ce suivi aide à démontrer l’utilité et l’efficacité des quatre autres services offerts.

Les fournisseurs de services d’AFB doivent :

- communiquer avec les apprenantes et les apprenants trois, six et douze mois après la fin du programme, afin de se renseigner sur leur situation;
- s’assurer que la collecte et l’enregistrement des renseignements rendent le suivi pratique et efficace;
- évaluer l’efficacité de leurs activités de formation, y compris les commentaires de l’apprenante ou de l’apprenant;

- maintenir un processus pour recueillir de façon continue des commentaires et des renseignements auprès des autres fournisseurs de services au sein de la collectivité, des employeurs, ainsi que des apprenantes et des apprenants.

## **3.2. Financement**

Les fournisseurs de services du Programme AFB reçoivent du MTFDC un financement pour offrir aux apprenantes et aux apprenants les cinq services d'AFB suivants : information et aiguillage, évaluation, élaboration d'un plan d'apprentissage, formation et suivi.

Actuellement, les subventions allouées à chaque organisme sont déterminées lors du processus annuel de planification des activités. Le personnel du Ministère recommande pour approbation le montant de chaque subvention en fonction des commentaires du comité de planification et de coordination des services d'alphabétisation, des plans d'activités et des fonds disponibles. Le personnel tient compte des éléments suivants avant de déterminer le montant approprié d'une subvention :

- la qualité manifeste des services et des résultats qu'ils produisent, comme établis par les évaluations du rendement antérieures;
- le respect des directives du Programme AFB;
- les niveaux d'activité prévus, exprimés en nombre d'apprenantes et d'apprenants;
- la conformité du plan d'activités à l'entente relative à la planification et à la coordination des services d'alphabétisation à laquelle a pris part l'organisme;
- les niveaux d'activité et de financement habituels;
- les particularités géographiques (ville, village ou zone rurale);
- l'accessibilité des services pour les clientes et clients et les apprenantes et apprenants;
- la proximité de services similaires et la nécessité de services autonomes;
- les contraintes du marché;
- l'expansion ou la rationalisation de l'organisme ou de ses services;
- le degré de satisfaction des apprenantes et des apprenants.

### **3.2.1. Catégories de financement**

Les exigences en matière de vérification et de reddition de comptes énoncées dans l'entente de paiement de transfert des fournisseurs de services incluent une description complète des catégories de financement du Programme AFB. Ces exigences sont modifiées à chaque exercice.

### **3.2.2. Processus de planification et de coordination des services d’alphabétisation**

Le cycle annuel de financement du Programme AFB commence par une rencontre entre les fournisseurs de services dans chaque communauté afin de déterminer les besoins en matière d’alphabétisation pour le prochain exercice financier. Les réseaux régionaux (voir définition du glossaire) dressent un plan de prestation de services d’AFB permettant de répondre aux besoins émergents des communautés et de s’assurer que les services ne font pas double emploi.

De la même façon, les fournisseurs de services d’apprentissage par voie électronique planifient et coordonnent les services d’alphabétisation pour leur communauté virtuelle à l’échelle de la province. Le plan de services d’alphabétisation issu de ce processus montre au Ministère que les fournisseurs de services ont collaboré afin de maximiser la valeur des services et l’accès aux services.

Le plan d’activités annuel du Programme AFB est établi à la lumière des recommandations découlant du processus de planification et de coordination des services d’alphabétisation.

### **3.2.3. Planification des activités**

La planification des activités est un élément essentiel du Programme AFB et un volet important du processus de financement annuel. Le temps et les efforts consacrés à l’élaboration minutieuse d’un plan d’activités se traduisent par une amélioration de la prestation des services.

L’élaboration d’un plan d’activités offre aux fournisseurs de services l’occasion de cerner les améliorations à apporter, de réévaluer leurs objectifs et d’en fixer de nouveaux, ainsi que d’établir des stratégies. La préparation d’un plan d’activités annuel permet aux organismes d’adapter et d’orienter leurs services et de respecter les priorités et directives du Ministère.

Le plan d’activités décrit la capacité du fournisseur de services d’AFB d’offrir le Programme AFB, les services qu’il s’engage à fournir et les améliorations prévues pour la prochaine année. Il précise les jalons qui permettront de mesurer les progrès réalisés par rapport aux objectifs et aux engagements du fournisseur de services d’AFB. Le Ministère a mis en œuvre un système de gestion du rendement fondé sur l’amélioration continue qui permettra de mettre en évidence les résultats du Programme AFB et d’améliorer les services.

Le Ministère a mis en œuvre des mesures et des indicateurs en ce qui concerne l'efficacité et l'efficience du Programme AFB ainsi que les services à la clientèle (voir 4.1.1., Dimensions et mesures de la réussite de la qualité des services). Les fournisseurs de services sont tenus, aux termes de l'Annexe D de l'entente conclue avec le Ministère, de présenter des rapports sur leurs progrès et leurs réalisations. Le Ministère confie à son personnel le soin de surveiller et d'évaluer les activités des fournisseurs de services afin de s'assurer que ces derniers respectent bien les engagements pris dans leurs plans d'activités annuels.

La section 4.2 fournit de plus amples renseignements sur le cycle de planification des activités.

#### **3.2.4. Frais**

Les services du Programme AFB prévus au contrat qui sont financés par le Ministère sont entièrement gratuits.

## **4. GESTION DU RENDEMENT**

Le Système de gestion du rendement du Programme AFB (SGR AFB) aide les fournisseurs de services à être plus efficaces, axés davantage sur les clients et plus efficaces afin d'atteindre une norme élevée de qualité générale des services.

Le SGR AFB appuie :

- l'établissement des priorités (ce qui est évalué est amélioré);
- l'affectation des ressources (ce qui est évalué est financé);
- des méthodes de résolution des problèmes et de prise de décisions fondées sur des données probantes;
- l'amélioration continue en prenant des décisions fondées sur des données.

Dans le cadre du SGR AFB, les résultats en matière d'efficacité, de service à la clientèle et d'efficience font l'objet d'un suivi et de rapports. Ces trois aspects sont équilibrés et pris en compte dans l'évaluation de la qualité générale des services et de l'un par rapport à l'autre. De nombreux fournisseurs de services d'EO ont déjà adopté des systèmes d'évaluation des services à la clientèle en fonction des résultats.

Les composantes du SGR AFB sont les suivantes :

- dimensions et mesures de la réussite de la qualité des services;
- matrice des décisions relatives au financement du Programme AFB (doit être élaborée);
- modèle de financement du Programme AFB (doit être élaboré);
- amélioration continue dans le cadre du cycle de planification des activités du Ministère.

Le Programme AFB continue de mettre en œuvre des mesures de la réussite de la qualité des services et une norme pour chacune de ces mesures.

### **4.1. Système de gestion du rendement**

Les systèmes de gestion du rendement permettent d'évaluer l'efficacité des services, d'établir des points de repère et de soutenir les fournisseurs de services dans leurs efforts d'amélioration continue.

La fonction publique de l'Ontario compte sur des systèmes de gestion du rendement transparents et responsables pour favoriser la prestation de services de grande qualité dans la province.

Dans un système de gestion du rendement transparent, tous les intervenants connaissent le niveau de services attendu, la façon dont il est mesuré, le rendement du système et les secteurs qui peuvent être améliorés. Les clients et les apprenants constatent des améliorations sur le plan des services et des résultats, tandis que le gouvernement obtient de meilleurs résultats tout en optimisant les ressources.

Pour les fournisseurs de services, les avantages comprennent notamment :

- une plus grande autonomie afin de déterminer les stratégies et les méthodes de prestation des services alors que le personnel du Ministère adopte davantage une approche de consultation stratégique à l'égard de la relation;
- une influence accrue à l'échelon local et auprès du Ministère lorsqu'il s'agit de discuter de modifications aux plans de services, de la conception des programmes et de l'affectation des ressources;
- une connaissance accrue des meilleures pratiques et une meilleure compréhension de la satisfaction des clients;
- une plus grande souplesse et efficacité ainsi que de meilleures stratégies en matière de planification et d'affectation des ressources;
- des communications plus productives avec le personnel du Ministère en raison de la présence de mesures et de normes précises et cohérentes;
- une capacité accrue de faire face à des changements externes inattendus (communautaires, économiques ou sociaux) grâce à un modèle de gestion des activités mieux adapté.

#### **4.1.1. Caractéristiques d'un système de gestion du rendement efficace**

Pour la planification, la prestation et la gestion des services, le système de gestion du rendement est un outil indispensable pour les fournisseurs de services et le Ministère. Il aidera les fournisseurs de services à être plus efficaces, axés davantage sur les clients et plus efficaces afin d'atteindre une norme élevée de qualité générale des services.

Un système de gestion du rendement efficace :

- définit les trois dimensions de la réussite de la prestation des services : les services à la clientèle, l'efficacité et l'efficacité;
- détermine de quatre à huit mesures de base du rendement qui sont interreliées;
- établit des normes de rendement quantifiables concernant chaque dimension de la prestation des services et la qualité générale des services, et intègre des indicateurs de la force et de la capacité organisationnelles;



- établit des normes relatives aux mesures de base en fonction de la situation existante (base de référence) et des objectifs en fonction de ce qui peut être fait (amélioration continue);
- est fondé sur des données cohérentes, fiables et vérifiables;
- établit un lien entre le financement et une norme cohérente de qualité générale des services;
- est transparent et permet de préciser les attentes en matière de rendement et la relation avec le financement;
- met l'accent sur l'amélioration continue, la souplesse, l'adaptabilité et l'évolution constante;
- récompense l'excellence et l'innovation.

Un système de gestion du rendement appuie la conception et le développement continu des programmes, l'innovation et la prise de décisions. Il détermine les mesures de base en matière de rendement qui contribuent à la norme de qualité générale des services. Il veille à ce que les résultats soient évalués en fonction de l'efficacité, des services à la clientèle et de l'efficience et à ce que ces trois aspects soient équilibrés et pris en compte dans l'évaluation de la qualité générale des services.

#### **4.1.2. Système de gestion des cas du Système d'information d'Emploi Ontario (SGC-SIEO)**

Un système de gestion des cas (SGC) fait partie du Système d'information d'Emploi Ontario (SIEO). Il aide le Ministère et les fournisseurs de services à gérer et à administrer les programmes et services d'EO. Il s'agit d'un système Web où les données entrées sont accessibles en temps réel au personnel du Ministère et aux fournisseurs de services autorisés.

#### **4.1.3. Rôles et responsabilités**

Un des principaux avantages d'un système de gestion du rendement efficace est la possibilité de préciser les rôles et les responsabilités des fournisseurs de services et du Ministère.

##### **Rôles et responsabilités du Ministère**

Définir les services et déterminer les normes de base concernant la prestation et la qualité des services. Cela comprend :

- la conception du programme et l'élaboration des politiques relatives au programme;
- la formulation de directives aux fournisseurs de services;

- l'élaboration d'exigences et d'outils concernant la présentation des rapports;
- la précision des attentes en matière de prestation des services et de rendement;
- la publication d'une matrice des décisions relatives au financement et aux services;
- la prestation de conseils et d'une orientation visant à préciser les attentes du Ministère aux organismes qui élaborent des plans d'activités et de services.

Assurer la transparence et la reddition de comptes. Cela comprend :

- la prise de décisions concernant le niveau de services et le financement, conformément au processus annuel de planification des activités;
- la surveillance et l'évaluation du rendement de la prestation par rapport aux engagements des ententes;
- la surveillance de l'observation des ententes et des directives.

### **Rôles et responsabilités des fournisseurs de services**

Assurer la prestation des services conformément aux *Directives aux fournisseurs de services d'AFB*, aux exigences en matière de rendement et de reddition de comptes, aux normes et aux ententes de services conclues. Cela comprend :

- la planification, la mise en œuvre et l'évaluation des stratégies de prestation des services et des plans opérationnels, y compris les procédures permettant d'identifier en temps opportun les risques et les stratégies de prise en charge de ces risques;
- la mise en œuvre de processus et de procédures qui appuient la prise de décisions concernant les services par le client et l'organisme, conformément à la nature et aux politiques du programme et aux ententes de services conclues;
- la participation aux processus de planification communautaire pour répondre aux besoins des régions, des collectivités et des particuliers;
- la prestation d'information et d'aiguillage concernant les programmes et les services d'Emploi Ontario et les autres programmes et services offerts dans la collectivité.

Gérer les ressources. Cela comprend :

- l'affectation des fonds afin de respecter les engagements de l'entente;
- la supervision budgétaire et financière;
- la mise en œuvre de systèmes efficaces servant à la préparation des rapports financiers et des rapports de données.

Gérer les systèmes opérationnels. Cela comprend :

- la conception, la mise en œuvre et l'évaluation de systèmes visant à assurer une gestion efficace des ressources, de l'information, des communications au sein de l'organisme et de la collectivité et des services à la clientèle;
- la mise en place et le maintien de la capacité organisationnelle requise pour assurer la prestation des services du Programme AFB;
- le maintien d'information à jour et pertinente afin de satisfaire aux exigences du réseau d'Emploi Ontario en matière d'information et d'aiguillage.

### **Responsabilités partagées**

- Examiner et évaluer sur une base continue la conception des services, le cadre de gestion du rendement et les attentes relatives aux services à la clientèle.
- Chercher à rehausser le niveau de qualité des services partout dans la province afin que les Ontariennes et Ontariens aient accès à des services de haute qualité.
- Repérer des pratiques novatrices dans les domaines de la conception et de la prestation des services, et de la gestion du rendement.

Tous les systèmes de gestion du rendement de la fonction publique de l'Ontario favorisent la prestation de services à la clientèle et les résultats de haute qualité d'une manière transparente et responsable.

#### **4.1.4.. Dimensions et mesures de la réussite de la qualité des services**

L'intégration d'un cadre de gestion du rendement (CGR) au Programme AFB rend ce dernier plus efficace, efficient et axé sur la clientèle. Grâce à l'expérience et à la connaissance de la situation locale des fournisseurs de services, le Programme AFB fournit les services les plus appropriés aux clients, aux apprenantes et aux apprenants. Le SGR AFB d'Emploi Ontario énonce clairement trois dimensions générales concernant la réussite de la prestation des services :

1. Efficacité
2. Services à la clientèle
3. Efficience

Ces trois dimensions sont pondérées afin de refléter leur valeur dans l'évaluation de la qualité générale des services.

Pour chacune des dimensions relatives à la qualité des services, des mesures de base du rendement sont déterminées et pondérées.

## 1. Efficacité : 50 %

La dimension de l'efficacité évalue les personnes qui reçoivent des services du fournisseur de services d'AFB – la pertinence de la participation et le profil de l'apprenante ou de l'apprenant, (et les résultats de ces services) –, l'atteinte des buts, la progression de l'apprenante ou de l'apprenant, et la progression de l'apprenante ou de l'apprenant (voir 4.3, Indicateurs de gestion du rendement).

Deux mesures d'efficacité 50 % de la norme globale de la qualité des services (voir 4.3, Indicateurs de gestion du rendement) :

- La **pertinence de la participation et le profil de l'apprenante ou de l'apprenant** (20 %) constituent une mesure de la clientèle desservie. Cette mesure permet d'analyser et de quantifier les obstacles que doivent surmonter les apprenantes et les apprenants pour atteindre leurs objectifs en matière d'emploi, d'apprentissage, d'éducation secondaire ou postsecondaire, et d'autonomie. Elle permet aussi de veiller à ce que les fournisseurs de services travaillent auprès des clients qui ont le plus besoin des services d'AFB. Dans le SGR AFB, la pertinence de la participation et le profil de l'apprenante ou de l'apprenant sont évalués à l'aide de plusieurs indicateurs de pertinence, par exemple le niveau d'instruction, le temps écoulé depuis la cessation de la formation et l'âge.
- La **progression de l'apprenante ou de l'apprenant** (30 %) est une mesure relative à l'accomplissement des tâches jalons nécessaires à la progression d'une apprenante ou d'un apprenant vers l'atteinte de son but.
- L'**atteinte des buts** est une mesure de ceux et celles qui ont réussi tous les éléments du plan d'apprentissage. Les indicateurs d'atteinte des buts sont entrés dans le SGR AFB, mais pour l'heure, cette mesure n'est pas prise en compte dans le CGR.
- Les **gains d'apprentissage** sont une mesure des progrès des apprenantes et apprenants (au moyen de l'échelle de 0 à 500 points de l'Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes l'[EIACA]) dans les domaines de la compréhension de textes suivis, de la compréhension de textes schématiques et de la numératie. Comme mentionné précédemment, il n'y a pas de méthode de mesure des gains d'apprentissage, mais on pourra éventuellement en mettre une en place.

## 2. Services à la clientèle : 40 %

La dimension des services à la clientèle comprend deux mesures de base du rendement : la satisfaction de la clientèle et la coordination des services.

La **satisfaction de la clientèle** (15 %) mesure le degré de satisfaction des apprenantes et des apprenants à la fin du programme. On leur demande d'indiquer, sur une échelle de 1 à 5, dans quelle mesure ils ou elles sont susceptibles de recommander le Programme AFB à une personne à la recherche de services semblables.

La **coordination des services** (25 %) indique dans quelle mesure le fournisseur de services soutient l'accès des apprenants recommandés par ou vers d'autres services communautaires ou d'éducation et de formation, ainsi que dans quelle mesure cela est intégré dans le plan des apprenants.

La coordination des services permet de déterminer si un fournisseur de services fonctionne de façon satisfaisante au sein du système de prestation d'EO et du Programme AFB et de la collectivité. Les indicateurs de la coordination des services permettent de déterminer le pourcentage d'apprenantes et d'apprenants qui participent au Programme AFB et qui ont fait l'objet d'une orientation efficace et appuyée pendant ou après leur participation à ce programme (voir la section 4.3, Indicateurs de gestion du rendement).

L'évaluation des services à la clientèle représente 40 % de la norme globale de la qualité des services qui est faite par le Ministère (voir la section 4.3, Indicateurs de gestion du rendement).

### **3. Efficience : 10 %**

L'efficience est la dernière dimension de la qualité des services. Elle comprend une mesure de base et un indicateur. Elle mesure le pourcentage d'apprenantes et d'apprenants ciblés qui ont un plan d'apprentissage actif (voir la définition du glossaire) et qui reçoivent des services (voir la section 4.3., Indicateurs de gestion du rendement).

L'efficacité et les services à la clientèle représentent 90 % de la norme de qualité générale des services, tandis que l'efficience représente 10 %.

La conformité à la norme de qualité générale des services est un aspect fondamental de l'octroi d'un financement stable et continu. Le Ministère établit un niveau de référence pour chacune des mesures de base et en fait une pondération afin de déterminer la qualité générale des services. Le rendement des fournisseurs de services est évalué en fonction de ce niveau de référence et de leurs engagements contractuels. Les fournisseurs de services doivent s'engager à améliorer leur rendement à l'égard de toute mesure de base par rapport à laquelle leur rendement est inférieur à la norme provinciale.

Les fournisseurs de services peuvent planifier les activités les plus appropriées afin de se conformer à cette norme et de répartir et gérer leurs ressources en conséquence (voir la section 4.3., Indicateurs de gestion du rendement).

#### **Établissement des normes de base en matière de rendement**

Les systèmes efficaces de gestion du rendement utilisent des données exactes et vérifiables (fondées sur le rendement réel) pour établir des normes de base en matière de rendement. Les engagements au chapitre du rendement qui sont indiqués dans le plan d'activités annuel du fournisseur de services doivent être équivalents (ou supérieurs) à la norme provinciale de qualité des services (norme de base), et faire état de l'amélioration des résultats obtenus par l'organisme.

Les normes de base seront ajustées afin de refléter les changements du rendement à l'échelle du système. Le Ministère confirmera les normes de base en matière de rendement annuellement dans le cadre du cycle de planification des activités. Les définitions des mesures de rendement et les indicateurs peuvent aussi changer à mesure que nous disposons de données réelles aux fins d'analyse et à la suite de discussions avec les fournisseurs de services.

## **Capacité organisationnelle**

Le SGR AFB vise à maintenir et à améliorer les résultats au fil du temps. Sa solidité et sa réussite sont fondées sur la force du fournisseur de services dans les domaines de la planification, des ressources, de la communication et de la mesure. Il s'agit des éléments de la capacité organisationnelle. Même si ces éléments ne contribuent pas directement à l'évaluation de la qualité générale des services, ils jouent un rôle essentiel dans les décisions du Ministère sur le financement.

### **Planification**

Le fournisseur de services est en mesure d'élaborer, de mettre en œuvre, de surveiller et de modifier des plans d'action pour répondre à ses obligations contractuelles à l'égard du Ministère.

### **Ressources**

Le fournisseur de services est en mesure de créer et d'allouer des ressources pour répondre à ses obligations contractuelles à l'égard du Ministère.

### **Communication**

Le fournisseur de services est en mesure d'interagir avec le personnel, le Ministère et la collectivité au sujet des enjeux, des politiques et des programmes qui touchent les clients et la collectivité.

### **Mesure**

Le fournisseur de services est en mesure d'évaluer sa réussite par rapport à son plan d'activités, à son entente juridique avec le Ministère, aux directives, aux normes relatives à la qualité des services et à la documentation, ainsi qu'aux politiques et aux procédures.

## **Tableau 1 : Dimensions et indicateurs de la capacité organisationnelle**

DIMENSIONS	INDICATEURS DE LA CAPACITÉ ORGANISATIONNELLE	DÉFINITION
<b>Planification</b>	Démonstration de l'utilisation des données	Le fournisseur de services a démontré que des données (non financières), y compris l'information sur le marché du travail local, sont analysées et évaluées afin d'apporter des modifications à court et à long terme aux programmes et aux services qui reflètent les besoins du marché du travail et de la collectivité.
<b>Ressources</b>	Processus administratifs	Le fournisseur de services a mis en place des systèmes administratifs (administration, finances, RH, TI) qui appuient ses engagements en matière de services à la clientèle, de qualité et de rendement opérationnel.
<b>Ressources</b>	Rendement des résultats financiers	Le fournisseur de services est en mesure de démontrer qu'il a mis en place des contrôles et des processus financiers afin d'assurer le suivi et la gestion de l'utilisation efficace des allocations budgétaires dans le cadre de la prestation des services durant l'exercice (période couverte par l'allocation budgétaire). Les rapports soumis sont exacts et présentés en temps opportun.
<b>Communication</b>	Coordination communautaire	Le fournisseur de services est en mesure de démontrer qu'il fait appel à des services d'autres organismes communautaires et qu'il assure la coordination de ces services. Ces autres organismes comprennent notamment d'autres fournisseurs de services d'EO, les conseils scolaires, Ontario au travail, Service Canada – Emploi et développement social Canada, les associations d'employeurs et d'autres fournisseurs de services. L'organisme



DIMENSIONS	INDICATEURS DE LA CAPACITÉ ORGANISATIONNELLE	DÉFINITION
		participe au processus local de planification communautaire.
	Gouvernance	<p>Le fournisseur de services a :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• démontré qu'il tient des assemblées générales annuelles auxquelles la collectivité est invitée à assister ou à participer;</li> <li>• démontré la présence d'une structure organisationnelle reposant sur des processus et des politiques visant à assurer la reddition de comptes à l'égard des bailleurs de fonds, des clients, de la collectivité et de son propre personnel, ainsi que la présence d'une mission ou un mandat qui est conforme aux buts et objectifs d'Emploi Ontario.</li> </ul>
<b>Mesure</b>	Satisfaction de la clientèle et gestion des résultats	<p>Le fournisseur de services a adopté une charte sur les services à la clientèle afin de s'engager à établir une norme en matière de services à la clientèle, ainsi qu'un processus permettant de recueillir les commentaires des clients et d'y répondre en temps opportun.</p> <p>L'organisation a mis en place des systèmes et des processus permettant de suivre son rendement par rapport aux engagements de l'entente et aux normes.</p>
<b>Mesure</b>	Prestation des services	Le mandat et les objectifs du fournisseur de services sont conformes aux services fournis.

## **4.2. Cycle de planification des activités**

L'objectif du processus de planification des activités est que les fournisseurs de services et les organismes de soutien planifient et communiquent au MTFDC la façon dont ils atteindront leurs engagements quant aux niveaux de service, aux normes de qualité des services et aux objectifs d'amélioration continue, en accord avec le Ministère, dans les limites du budget et dans le cadre du cycle annuel de planification des activités.

Le Ministère fonctionne selon un cycle de gestion des activités axé sur l'exercice financier (du 1<sup>er</sup> avril au 31 mars). Le plan d'activités tient compte de ce cycle et comprend des livrables et des indicateurs de progression devant être mesurés au cours de l'année financière. Les fournisseurs de services d'AFB doivent soumettre un plan d'activités pour chaque point de service où des services d'AFB sont offerts.

Une fois prêt, le plan d'activités du programme ABS permet d'indiquer dans l'entente de services d'AFB les responsabilités et les engagements en matière de rendement et de livrables. Il fournit également au Ministère les livrables et les indicateurs de progression de sa prestation de services et de son organisme de soutien dont le suivi sera effectué au moyen de discussions avec des conseillers en AFB. De plus, un suivi des organismes sera effectué au moyen de rapports comme le rapport d'étape et d'ajustement trimestriel (REAT) et les rapports mensuels générés par le Système de gestion des cas du Système d'information d'Emploi Ontario (SGC-SIEO).

### **4.2.1. Plan d'activités du point de service du fournisseur de services d'AFB**

Le plan d'activités présente les plans d'un organisme pour la prestation des cinq services du programme AFB :

- Information et aiguillage
- Évaluation
- Élaboration d'un plan d'apprentissage
- Formation
- Suivi

Les fournisseurs de services doivent fixer et respecter des objectifs de gestion du rendement du programme AFB. De plus, les fournisseurs de service doivent fournir des programmes AFB axés sur les voies vers l'atteinte des objectifs et les niveaux de complexité propres au Cadre du CLAO au sein des collectivités, comme convenu lors

des réunions de planification et de coordination des services d'alphabétisation facilitées par les réseaux régionaux.

Consulter le site [EOPG](#) pour voir les modèles de planification d'activités et les documents de soutien les plus récents.

#### **4.2.2. Évaluation à des fins d'amélioration continue**

Un programme d'Emploi Ontario de qualité prévoit une évaluation annuelle de son efficacité. L'évaluation du Programme AFB doit se faire sur une base continue et doit inclure des commentaires de tous les intervenants, y compris les clients et les apprenantes et les apprenants, le personnel, les organismes orienteurs, les partenaires communautaires, les bailleurs de fonds et les divers intervenants sur la voie vers l'atteinte des objectifs. Les éléments probants d'une amélioration continue à la capacité organisationnelle et au rendement constituent un aspect essentiel de l'évaluation.

Les fournisseurs de services doivent adopter de bonnes pratiques commerciales; ils peuvent notamment choisir de se doter d'un système interne d'évaluation comportant :

- des systèmes d'encadrement et d'évaluation permettant de s'assurer que les activités et les résultats sont conformes à ce qui figure dans le contrat et aux *Directives aux fournisseurs de services d'AFB*;
- l'examen des dossiers des apprenantes et des apprenants par la direction de l'organisme;
- une marche à suivre pour recueillir les suggestions et les réactions des intervenants ou d'un autre organisme de prestation de services;
- une marche à suivre pour recueillir les suggestions et les réactions des apprenantes et des apprenants;
- l'examen et l'analyse des statistiques de l'organisme de prestation de services d'AFB, soit en vue de modifier la prestation des services, s'il y a lieu, ou de justifier les écarts entre les résultats attendus et les résultats réels;
- l'examen et l'analyse des données financières, y compris la répartition et l'évolution des dépenses et les répercussions de celles-ci sur la planification en cours.

#### **4.3. Indicateurs de gestion du rendement**

Le cadre de gestion du rendement du Programme AFB comprend des indicateurs pour trois dimensions, soit :

1. Services à la clientèle
2. Efficacité
3. Efficience
4. Efficience

**Tableau 2 : Cadre de gestion du rendement et norme de qualité de service (NQS) provinciale**

DIMENSION	MESURE	PONDÉRATION	NORME	VALEUR NQS
<b>Service à la clientèle (40 %)</b>	Satisfaction des clients	15 %	90 %	1,35
	Coordination des services	25 %	50 %	1,25
<b>Efficacité (50%)</b>	Pertinence / profil de l'apprenante ou de l'apprenant (les 12 indicateurs)	20 %	30 %	0,6
	Progression de l'apprenante ou de l'apprenant	30 %	60 %	1,8
<b>Efficience (10 %)</b>	Apprenantes et apprenants desservis	10 %	90 %	0,9
<b>NORME GÉNÉRALE DE QUALITÉ DES SERVICES</b>				5,9

#### 4.3.1. Services à la clientèle

La dimension des services à la clientèle comprend deux mesures de base du rendement :

- la satisfaction des clients à l'égard du Programme AFB offert par le fournisseur de services;

- la coordination des services, qui fait le suivi des activités de soutien à l'orientation vers le Programme AFB et de ce programme vers d'autres services.

### **Satisfaction des clients (15 %)**

La satisfaction des clients mesure le degré de satisfaction à l'égard du Programme AFB.

La satisfaction des clients sera déterminée par le pourcentage de tous les apprenants et apprenantes qui ont quitté le programme et qui ont donné une note de 4 ou 5 dans le sondage sur la satisfaction (voir ci-après). La cible est de 90 %.

Au terme de la prestation du service, le fournisseur de services posera la question suivante aux apprenantes et aux apprenants qui ont participé au Programme AFB :  
« Sur une échelle de 1 à 5, dans quelle mesure êtes-vous susceptibles de recommander le Programme AFB à une personne à la recherche d'un service semblable à celui que vous avez reçu? »

1. fortement déconseillé
2. plutôt déconseillé
3. ne sait pas
4. recommandé
5. fortement recommandé

### **Coordination des services (20 %)**

La coordination des services indique dans quelle mesure le fournisseur de services a coordonné et intégré le soutien à l'accès aux autres services afin d'appuyer le plan de services et le plan d'apprentissage du client (voir la définition du glossaire). Les indicateurs de la coordination des services permettent de déterminer le pourcentage d'apprenantes et d'apprenants qui ont fait l'objet d'une orientation efficace et appuyée pendant ou après leur participation au Programme AFB.

Une orientation officielle (en personne, par courriel ou par téléphone) est faite par le fournisseur de services qui dispense le Programme AFB, au nom du client, vers un autre organisme (emploi, enseignement, formation, services communautaires). Les indicateurs tiennent compte également des orientations officielles vers le fournisseur de services qui dispense le Programme AFB qui ont été faites, au nom d'un client, par un autre organisme communautaire.

**Tableau 3 : Indicateurs de la coordination des services**

<b>INDICATEURS DE LA COORDINATION DES SERVICES</b>	<b>DÉFINITION</b>
Orienté par un autre organisme à l'admission au programme	Le client a fait l'objet d'une orientation officielle vers le fournisseur de services d'AFB, dans le cadre d'un processus d'orientation reconnu (et non par le bouche à oreille), par un autre fournisseur de services d'EO, un organisme communautaire ou des services comme le centre d'action d'EO, Ontario au travail, d'autres programmes de formation gouvernementaux, les centres d'évaluation linguistique, le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail ou les Services de probation et de libération conditionnelle.
(Orienté vers un autre organisme)  Inscrit à un programme d'études à l'admission, pendant ou à la fin du programme	Le client a confirmé son inscription, à la suite de l'orientation du fournisseur de services d'AFB, à un programme d'études qui lui permettra d'obtenir un certificat d'études secondaires reconnu ou l'équivalent, p. ex. préparation au test d'évaluation en éducation générale (GED), Centre d'études indépendantes, cours de jour ou de soir, cours de niveau secondaire, programme de certificat ou programme d'éducation postsecondaire.
(Orienté vers un autre organisme)  Inscrit ou participe à un programme de formation à l'admission, pendant ou à la fin du programme	Le client a confirmé son inscription ou sa participation à un programme de formation, à la suite de l'orientation du fournisseur de services d'AFB : <ul style="list-style-type: none"> <li>• initiatives de formation d'EO, comme les programmes de préapprentissage ou d'apprentissage, le Programme apprentissage-diplôme, un programme du fournisseur de services d'AFB;</li> <li>• autres initiatives de formation, comme les programmes d'anglais langue seconde (ALS) ou de français langue seconde (FLS), les programmes de formation relais du MTFDC pour</li> </ul>

INDICATEURS DE LA COORDINATION DES SERVICES	DÉFINITION
	les immigrants, les autres programmes de formation du gouvernement.
(Orienté vers un autre organisme) Inscription ou participation confirmée à des services offerts par le fournisseur de services d'emploi à l'admission, pendant ou à la fin du programme	Le client a confirmé qu'il est inscrit ou qu'il reçoit, à la suite de l'orientation du fournisseur de services d'AFB, une ou plusieurs des mesures de soutien suivantes : services d'emploi (SE), centre d'action d'EO.
(Orienté vers un autre organisme) Inscription ou participation confirmée à des services offerts par d'autres ressources communautaires qui appuient l'atteinte des objectifs à l'admission, pendant ou à la fin du programme	Le client a confirmé qu'il est inscrit ou qu'il reçoit, à la suite de l'orientation du fournisseur de services d'AFB, une ou plusieurs des mesures de soutien suivantes : services de garde d'enfants, services éducatifs/académiques, services de planification financière, services de santé/de counselling, services de logement, services d'évaluation linguistique, services juridiques, services aux nouveaux arrivants, services d'organismes de réglementation.
(Orienté vers un autre organisme) Inscription ou participation confirmée à d'autres programmes d'emploi d'EO	Le client a confirmé qu'il est inscrit ou qu'il reçoit des services par le biais d'autres programmes d'emploi d'EO.

### **4.3.2. Efficacité**

L'efficacité du Programme AFB est mesurée en fonction de la pertinence de la participation et du profil de l'apprenante ou de l'apprenant ainsi que des résultats obtenus pour les participantes et participants dont le progrès est évalué.

Ces deux mesures du rendement sont regroupées pour établir l'efficacité, qui représente 50 % de la cible ou de la norme relative à la qualité globale des services. L'efficacité combine la pertinence de la participation et le profil de l'apprenante ou de l'apprenant (20 %) et la progression de l'apprenante ou de l'apprenant (30 %).

L'atteinte des buts et les gains d'apprentissage sont mentionnés dans les documents du Cadre du CLAO en tant que mesures supplémentaires de l'efficacité.

Les indicateurs d'atteinte des buts sont entrés dans le SGR AFB, mais pour l'heure, cette mesure n'est pas prise en compte dans le cadre de gestion du rendement.

À l'heure actuelle, il n'y a pas de méthode de mesure des gains d'apprentissage, mais on pourra éventuellement en mettre une en place.

La pertinence de la participation et le profil de l'apprenante ou de l'apprenant (20 %) constituent une mesure de la clientèle desservie. Cette mesure permet d'analyser et de quantifier les obstacles à l'apprentissage que doivent surmonter les clients. Elle permet aussi de veiller à ce que les fournisseurs de services offrent des services aux clients qui bénéficieront le plus d'une participation au Programme AFB.

Puisqu'il s'agit d'une moyenne, chaque client n'est pas tenu de satisfaire nécessairement à 30 % des indicateurs. Les indicateurs de pertinence de la participation sont décrits dans le tableau suivant.

Cette information est recueillie à l'inscription au Programme AFB, mais est comptabilisée à la sortie du programme dans le rapport du rendement.



**Tableau 4 : Indicateurs de pertinence de la participation**

INDICATEURS DE PERTINENCE DE LA PARTICIPATION	DÉFINITION
Niveau de scolarité atteint	<p>Le niveau de scolarité le plus élevé atteint par le particulier au moment de l'inscription au service ou au programme est :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• &lt; 12<sup>e</sup> année.</li> </ul>
Source de revenu	<p>Le particulier a indiqué que sa source de revenus est l'une des suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontario au travail (OT);</li> <li>• Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH);</li> <li>• aucune source de revenu;</li> <li>• indemnités prolongées de soins et de subsistance à titre de pupille de la Couronne.</li> </ul>
N'est pas aux études	Le particulier n'est pas aux études depuis six ans ou plus.
N'est pas en formation	Le particulier n'est pas de formation depuis six ans ou plus.
Âge	<p>Le particulier a :</p> <p>plus de 45 ans et moins de 65 ans.</p>
Antécédents d'interruption des études	Le particulier a mentionné avoir déjà interrompu ses études primaires ou secondaires.
Personne handicapée	<p>Le particulier s'est identifié comme une personne handicapée, selon la définition de la <i>Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i> (LAPHO) et du <i>Code des droits de la personne</i> de l'Ontario.</p> <p>Par handicap, on entend :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, à une anomalie congénitale ou à une maladie, et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience</li> </ul>

INDICATEURS DE PERTINENCE DE LA PARTICIPATION	DÉFINITION
	<p>auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• un état d'affaiblissement mental ou une déficience intellectuelle;</li> <li>• une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;</li> <li>• un trouble mental;</li> <li>• une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la <i>Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail</i> (« handicap »).</li> </ul>
Autochtone	Personne d'origine autochtone.
Personne sourde	Le particulier s'est identifié comme une personne sourde.
Francophone	Personne dont la langue maternelle est le français ou personne dont la langue maternelle n'est ni le français ni l'anglais, mais qui a une connaissance particulière du français comme langue officielle et qui utilise le français à la maison.

La progression de l'apprenante ou de l'apprenant (30 %) permet de mesurer, pendant le service et à la fin, le pourcentage d'apprenantes ou d'apprenants qui terminent avec succès au moins une des tâches jalons requises liée à leur plan d'apprentissage et à leur voie de transition individuels (emploi, apprentissage, éducation secondaire, éducation postsecondaire, autonomie).

### **4.3.3. Efficience**

La dimension de l'efficience du Programme AFB comprend une mesure : l'indicateur des apprenantes et apprenants desservis.

L'indicateur des apprenantes et apprenants desservis mesure le pourcentage d'apprenantes et d'apprenants qui ont un plan d'apprentissage actif ou fermé durant un exercice par rapport à l'objectif d'efficience prévu dans l'entente du fournisseur de services d'AFB.

## 5. ADMINISTRATION DU PROGRAMME

Le Cadre du curriculum en littératie des adultes de l'Ontario (cadre du CLAO) et le Système de gestion du rendement du Programme AFB (SGR AFB) énoncent les attentes du Ministère à l'égard des fournisseurs de services, tandis que les directives administratives fournissent à ces derniers les renseignements, outils et ressources supplémentaires dont ils ont besoin pour gérer le Programme AFB.

Les directives administratives décrivent les obligations que les fournisseurs de services doivent remplir afin de respecter leur entente ainsi que les exigences en matière de gestion de l'information, de documentation et de rapports.

### 5.1. Entente avec les fournisseurs de services

Les fournisseurs de services qui assurent la prestation du Programme AFB auprès des apprenantes et des apprenants doivent signer avec le Ministère une entente qui régit les relations entre les fournisseurs de services et le Ministère et énonce toutes les exigences redditionnelles et juridiques de la prestation des services.

L'entente juridique conclue entre le fournisseur de services et le Ministère précise :

- les responsabilités juridiques respectives du fournisseur de services et du Ministère concernant la prestation du Programme AFB, telles que décrites dans les *Directives aux fournisseurs de services d'AFB*;
- les engagements pris concernant le budget et le rendement;
- les exigences en matière de rapports, de comptabilité et d'examen, de vérification et de reddition de comptes.

L'entente est liée aux exigences du cycle annuel de planification des activités du Ministère et reflète les mises à jour ou révisions découlant du cadre de gestion du rendement.

L'entente :

- sera négociée annuellement;
- servira aux fonctions de surveillance, d'évaluation et de reddition de comptes.

L'entente détermine l'allocation budgétaire du fournisseur de services et énonce ses engagements en matière de rendement.

## **5.2. Locaux affectés au programme et baux de location**

Le fournisseur de services doit fournir les services visés par le contrat dans des locaux accessibles à tous les participants et participantes, y compris les personnes handicapées.

Lorsque les services ne sont pas pleinement accessibles aux personnes qui ont un handicap physique, le fournisseur de services doit prendre les dispositions nécessaires pour accueillir ces personnes dans un endroit accessible ou dans les locaux d'un organisme partenaire.

Lorsque cela est indiqué, les fournisseurs de services doivent orienter les personnes handicapées vers les services du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH), qui répond à leurs besoins particuliers et offre une gamme de mesures de soutien pour favoriser l'autonomie et l'accès au marché de l'emploi. Au nombre de ces services, on peut citer des moyens technologiques, des mesures de soutien, des appareils et un soutien personnel, comme la transcription et l'interprétation gestuelle.

### **5.2.1. Baux de location**

Le Ministère reconnaît l'importance du partage des locaux avec d'autres intervenants communautaires, comme les bureaux d'apprentissage, les autres programmes d'Emploi Ontario et d'autres services communautaires, afin de faciliter la prestation des services. De telles mesures peuvent améliorer les services à la clientèle, l'accès de la communauté et la rentabilité.

Lorsque la prestation du Programme AFB est assurée dans des locaux partagés avec d'autres programmes et services, les fonds consacrés au Programme AFB doivent être utilisés uniquement pour couvrir les coûts directement liés à la prestation du Programme AFB.

S'il est nécessaire de déménager ou de rénover les installations, le fournisseur de services doit d'abord obtenir l'autorisation écrite du Ministère avant de conclure toute entente ou de prendre des engagements financiers.

### **5.3. Reconnaissance de l'appui du gouvernement de l'Ontario**

Tout message relatif au Programme AFB adressé au public (imprimé, en ligne ou diffusé à la radio ou à la télévision) doit comporter le logo et le message d'Emploi Ontario. Cela comprend entre autres les communiqués, affiches, circulaires, brochures, grandes ou petites annonces publiées dans les journaux, publicités à la radio ou à la télévision, avis apposés sur des babillards ou dans des abribus, bulletins ou tout autre média, qui sont produits par le fournisseur de services

Les fournisseurs de services sont tenus de placer bien en vue, dans chaque lieu de prestation subventionné, les panneaux, affiches et écriteaux fournis par le Ministère et ceux identifiant clairement Emploi Ontario et/ou le Programme d'alphabétisation et de formation de base.

Si un fournisseur de services participe à une campagne de promotion portant également sur des programmes commandités par d'autres sources de financement, le message d'Emploi Ontario doit être placé bien en vue, à un emplacement comparable à celui des autres organismes commanditaires, et avoir des dimensions comparables. Cette directive s'applique aussi bien à l'apparence du logo qu'à celle du message dans le matériel promotionnel ainsi que sur les panneaux, affiches et écriteaux placés dans les bureaux du fournisseur de services.

Les fournisseurs de services doivent utiliser la version imprimée ou la version numérique du logo d'Emploi Ontario et ils ne peuvent le modifier de quelque façon que ce soit.

Les normes d'identité visuelle d'Emploi Ontario sont disponibles dans la section « Outils » du site Web Espace partenaires Emploi Ontario (EPEO).

## **5.4. Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario**

Dans le cadre de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO), l'Ontario élabore des normes obligatoires d'accessibilité afin de cerner, de supprimer et de prévenir les obstacles qui se posent aux personnes handicapées dans les principales activités de leur vie quotidienne. Les normes sont élaborées en vue d'obtenir progressivement des résultats concrets. La LAPHO devrait être mise en œuvre dans son intégralité d'ici 2025. Les secteurs visés par la Loi incluent les services à la clientèle, l'emploi, l'information et la communication, le transport, et le milieu bâti.

On peut obtenir de plus amples renseignements sur la LAPHO au [www.e-laws.gov.on.ca](http://www.e-laws.gov.on.ca) (section « Textes les plus consultés ») ou en s'adressant à :

### **Publications Ontario**

**777, rue Bay**

**Toronto (Ontario)**

**Tél. : 1 800 668-9938 ou, à Toronto, 416 326-5300**

## **5.5. Accès à l'information et protection de la vie privée**

Aux termes de l'entente qu'il a conclue avec le Ministère, le fournisseur de services s'engage à protéger les renseignements personnels qu'il recueille, utilise et divulgue afin d'assurer la prestation et de préparer les rapports du Programme AFB.

### **5.5.1. Politique et formation sur la protection de la vie privée**

Aux termes de l'entente juridique, les fournisseurs de services doivent :

- établir et mettre en œuvre une politique sur la protection de la vie privée diffusée publiquement qui soit conforme à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE), une loi fédérale qui régit la collecte, l'utilisation et la divulgation des renseignements personnels par les organisations du secteur privé au cours d'activités commerciales, ou le *Code*

*type sur la protection des renseignements personnels* de l'Association canadienne de normalisation (CSA);

- désigner un représentant responsable de veiller à la conformité aux dispositions de l'entente juridique sur la protection de la vie privée;
- dispenser une formation adéquate sur la protection de la vie privée destinée aux employés et aux sous-traitants qui ont accès à des renseignements personnels sur des apprenantes et apprenants.

Les fournisseurs de services doivent s'assurer que leurs employés, bénévoles et entrepreneurs qui ont accès à des renseignements personnels sur des participants sont au courant de la politique sur la protection de la vie privée et des dispositions de l'entente sur la protection de la vie privée.

Les fournisseurs de services d'AFB ne seront pas tous assujettis à la LPRPDE. Ils pourront communiquer avec le commissaire à la protection de la vie privée du gouvernement fédéral pour que celui-ci les aide à déterminer s'ils sont assujettis à la LPRPDE.

Si des fournisseurs de services d'AFB ne sont pas assujettis à la LPRPDE, leur politique sur la protection de la vie privée doit être fondée sur les 10 principes de base énoncés dans le *Code type sur la protection des renseignements personnels* de l'Association canadienne de normalisation (CSA).

Il est possible de consulter la LPRPDE au [www.priv.gc.ca](http://www.priv.gc.ca) ainsi qu'une fiche d'information sur l'application de la LPRPDE aux organisations charitables et sans but lucratif.

Le *Code type sur la protection des renseignements personnels* de la CSA est disponible au [www.csa.ca](http://www.csa.ca).

### **5.5.2 Accès du Ministère aux renseignements personnels dont la garde ou le contrôle est assuré par le fournisseur de services**

Le Ministère n'a ni la garde ni le contrôle des dossiers d'un fournisseur de services d'AFB.

Toutefois, en vertu de l'entente juridique conclue avec le Ministère, les fournisseurs de services d'AFB ont convenu de fournir des renseignements, y compris des



renseignements personnels limités, au Ministère, pour les besoins de l'administration et du financement du Programme AFB. L'administration comprend ce qui suit :

- l'évaluation du rendement du fournisseur de services, notamment de son efficacité, de son efficience et des résultats des services à la clientèle; la surveillance, l'inspection, l'enquête, la vérification et l'application de la conformité du fournisseur de services avec l'entente juridique conclue avec le Ministère;
- la planification, l'évaluation et la surveillance du Programme AFB (notamment au moyen d'enquêtes), l'analyse des statistiques et politiques ainsi que la recherche sur tous les aspects du Programme AFB;
- la promotion du Programme AFB, ce qui peut inclure des campagnes de relations publiques connexes.

Afin de se conformer aux obligations prévues par la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (LAIPVP) et de la *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée* (LAIMPVP), le Ministère demandera aux personnes concernées de consentir à la collecte indirecte de renseignements personnels limités à leur sujet. De plus, le Ministère informera les personnes concernées de l'utilisation qu'il fera de leurs renseignements personnels. Une de ces utilisations est le partage des renseignements personnels sur une personne avec des tiers, tels que d'autres fournisseurs de services et d'autres ministères.

Selon l'entente juridique qu'ils ont conclue avec le Ministère, les fournisseurs de services doivent obtenir le consentement des apprenantes et des apprenants à la collecte indirecte de leurs renseignements personnels par le Ministère et ils doivent les informer de l'utilisation que celui-ci en fera. Le consentement et l'avis font partie de l'entente juridique en tant qu'annexes et sont également disponibles sur le site Web Espace partenaires Emploi Ontario(EPEO).

## **5.6. Exigences relatives à la documentation**

### **5.6.1. Dossiers des apprenantes et des apprenants**

Les fournisseurs de services doivent ouvrir un dossier pour chaque personne accueillie dans le cadre du Programme AFB, sauf celles qui utilisent uniquement les services d'information et d'aiguillage.

Les fournisseurs de services d'AFB doivent s'assurer que chaque dossier de l'apprenante ou de l'apprenant inclut :

- le raisonnement à la base des décisions prises par le fournisseur de services d'AFB;
- le formulaire d'inscription du participant (voir 5.9, Formulaires du programme);
- un plan d'apprentissage (voir 3.1, Rôles et responsabilités);
- une attestation de la progression de l'apprenante ou de l'apprenant (voir 3.1, Rôles et responsabilités);
- des documents d'appui à la formation, le cas échéant (voir plus bas);
- le formulaire de fin d'activité du participant (voir 5.9, Formulaires du programme).

Tous les organismes de prestation de services d'AFB peuvent demander une subvention pour les aides à la formation.

Les fournisseurs de services d'AFB qui administrent les aides à la formation doivent :

- conserver des pièces justificatives pour toutes les dépenses relatives aux aides à la formation, y compris les demandes d'aides à la formation soumises par les apprenantes et les apprenants, les feuilles de présence, les reçus originaux, ainsi qu'un relevé de la nature des dépenses et des montants accordés;
- respecter les exigences de l'Agence du revenu du Canada en matière d'avantages imposables.

Les organismes de prestation doivent indiquer dans leurs rapports le nombre d'apprenantes et d'apprenants ayant reçu des aides à la formation et la somme totale déboursée.

## **5.7. Exigences relatives à la gestion de l'information**

Les renseignements personnels doivent être gérés dans le respect de la vie privée et conformément aux exigences contractuelles et aux lois applicables.

Les fournisseurs de services d'AFB devraient maintenir des renseignements complets, des dossiers bien étoffés et des systèmes efficaces, autant d'éléments jugés essentiels à une prestation de services de qualité et à de saines pratiques de gestion. Il importe que les fournisseurs de services disposent de systèmes de gestion de l'information qui leur permettent de démontrer que la prestation des services est conforme aux *Directives aux fournisseurs de services d'AFB*. De tels systèmes sont nécessaires pour

s'assurer que toutes les obligations juridiques et les exigences redditionnelles sont respectées.

## **5.8. Exigences en matière de vérification et de reddition de comptes**

### **5.8.1. Politiques relatives aux aides à la formation des organismes**

Les organismes de prestation doivent élaborer et mettre en œuvre des politiques et des procédures relatives à l'administration des fonds mis à leur disposition pour les aides à la formation, afin de réduire les obstacles à la participation au programme et d'encourager les apprenantes et les apprenants à persister. Ces politiques et procédures doivent préciser :

- les critères d'admissibilité pour les apprenantes et les apprenants et la nature des documents que ces derniers doivent fournir pour établir les besoins et vérifier les dépenses;
- les fournisseurs de services de garde d'enfants admissibles (sont exclus le conjoint ou la conjointe de l'apprenante ou de l'apprenant et tout membre de sa famille résidant sous son toit);
- les dépenses admissibles, par exemple les frais maximums pour la garde d'enfants, les mesures d'adaptation pour les personnes handicapées, le transport en commun, les véhicules privés, le covoiturage, le stationnement;
- les modalités de paiement, y compris le paiement direct aux apprenantes et aux apprenants, le paiement indirect aux fournisseurs de services, et les circonstances dans lesquelles un paiement anticipé peut être envisagé.

## **5.9. Formulaires du programme**

Des formulaires ont été élaborés pour la prestation du Programme AFB, à savoir :

- le formulaire d'inscription du participant au Programme AFB;
- les formulaires de fin d'activités du Programme AFB et de suivi.

Ces formulaires sont obligatoires et **ne peuvent pas** être modifiés par le fournisseur de services d'AFB.

Le *formulaire d'inscription du participant au Programme AFB* inclut le consentement de l'apprenante ou de l'apprenant à la collecte, à l'utilisation, à la divulgation et à la conservation de ses renseignements personnels par le Ministère. Pour les services d'apprentissage par voie électronique, les fournisseurs de services recueillent les mêmes renseignements que ceux contenus dans le *formulaire d'inscription du participant au Programme AFB* qui est affiché sur le [site Web d'EOPG](#) et sur le site du Répertoire central des formulaires du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (MSGSC); ils ne sont pas tenus d'utiliser le formulaire tel quel. L'avis relatif à la collecte de renseignements et au consentement qu'ils utilisent figurera en annexe dans l'entente juridique qu'ils ont conclue avec le Ministère.

Ces formulaires sont utilisés dans les buts suivants :

- assurer la cohérence de l'administration des programmes et des services;
- veiller à ce que chaque fournisseur de services recueille, utilise, divulgue et conserve les renseignements personnels limités qui sont nécessaires aux fins des programmes et services;
- permettre au Ministère d'obtenir le consentement des participantes et des participants aux programmes et services à la collecte indirecte de renseignements personnels;
- fournir l'avis relatif à la collecte indirecte de renseignements personnels que le Ministère est tenu de donner aux participantes et aux participants aux programmes en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*;
- établir la différence entre la collecte indirecte et l'utilisation des renseignements personnels par le Ministère, et la collecte des renseignements personnels par les fournisseurs de services et leur utilisation pour leurs besoins propres.

Lorsqu'un fournisseur de services a besoin de consentements supplémentaires ou d'autres documents afin de circonscrire la collecte, l'utilisation, la divulgation et la conservation des renseignements personnels ou de se conformer à ses obligations juridiques en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (Canada) ou de toute autre loi pertinente, il doit créer un document distinct à cette fin. Remarque : Le *formulaire d'inscription du participant au Programme AFB* du Ministère ne peut pas être modifié dans ce but.

REMARQUE : Tous les formulaires du Programme AFB sont disponibles sur le site [Web Espace partenaires Emploi Ontario \(EPEO\)](#).

## GLOSSAIRE

Termes	Définitions
Activités d'apprentissage	<p>Activités qui aident les apprenantes et les apprenants à développer les capacités dont ils ont besoin pour acquérir les compétences et les connaissances nécessaires à l'atteinte de leur but. Adaptées minutieusement aux besoins de chaque personne, ces activités permettent aux fournisseurs de services de concevoir chaque plan d'apprentissage sur mesure.</p>
Aides à la formation	<p>Les aides à la formation pour les apprenantes et les apprenants sont des fonds « imputés » aux particuliers afin d'éliminer les obstacles financiers à leur participation au Programme AFB. Les aides à la formation peuvent couvrir divers besoins, notamment la garde d'enfants, le transport et les mesures d'adaptation pour les personnes handicapées.</p> <p>Les aides à la formation doivent refléter les besoins individuels des apprenantes et des apprenants, établis d'après une évaluation des besoins, pour les aider à participer au Programme AFB. Les fournisseurs de services peuvent utiliser leur pouvoir discrétionnaire pour décider comment utiliser les aides à la formation pour les apprenantes et les apprenants, mais ils doivent suivre les exigences en matière de vérification et de reddition de comptes énoncées dans l'entente.</p>
Apprenante ou apprenant	<p>Adulte qui reçoit des services d'AFB pour atteindre un jalon ou réussir une activité d'apprentissage et a un plan d'apprentissage.</p>
But	<p>Objectif que souhaite atteindre l'apprenante ou l'apprenant après avoir terminé le Programme d'alphabétisation et de formation de base (AFB). Il s'agit de la prochaine étape de transition après avoir terminé le programme.</p>
Cadre de gestion du rendement (CGR)	<p>Le CGR est une des composantes du Système de gestion du rendement du Programme d'alphabétisation et de formation de base (SGR AFB). C'est un système stratégique et clair qui définit ce qui est important et ce à quoi on s'attend, en tenant compte de</p>

	trois dimensions du succès : les services à la clientèle, l'efficacité et l'efficience).
Cadre du curriculum	Cadre qui établit le contenu d'apprentissage au sein d'un système grâce à un ensemble établi de principes d'organisation. Le cadre du curriculum renvoie en particulier aux six grandes compétences qui organisent le contenu d'apprentissage et décrivent le niveau de capacité des apprenantes et apprenants au moyen de trois niveaux de rendement.
Cadre du Curriculum en littératie des adultes de l'Ontario	Fait référence à toutes les caractéristiques de la prestation de programmes axés sur les grandes compétences, notamment les compétences, l'évaluation, la transition des apprenantes et apprenants vers l'emploi, les études, la formation ou l'autonomie, et les ressources d'apprentissage.
Clients	Adultes qui reçoivent des services d'évaluation, d'aiguillage ou d'information, mais ne recevront pas de services d'AFB dans vos installations.
Compétences	Grandes catégories génériques des capacités des apprenantes et apprenants qui représentent et organisent l'apprentissage dans un programme.
EIACA (maintenant remplacée par le PEICA)	Le Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes (PEICA) mène une enquête internationale visant à mesurer les compétences en milieu de travail et cognitives clés qui sont nécessaires pour que les particuliers participent à la société et pour que les économies soient prospères. L'enquête est menée tous les 10 ans et deux cycles ont eu lieu jusqu'à présent. Avant le PEICA, l'Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes (EIACA) a été menée au Canada en 2003 afin d'évaluer leurs compétences sur quatre échelles, soit la compréhension de textes suivis, la compréhension de textes schématiques, la numératie et la résolution de problèmes, et selon cinq niveaux en ordre croissant (de un à cinq). Le niveau 3 est reconnu à l'échelle internationale comme représentant le seuil minimal pour faire face aux exigences, en évolution rapide, de l'économie et de la société du savoir en matière de compétences.
Formation de base	Formation de base supplémentaire dont une apprenante ou un apprenant a besoin pour utiliser ses capacités en littératie, par

	exemple la technologie numérique, les aptitudes en relations interpersonnelles, la résolution de problèmes et la pensée critique.
Jalon	Activité d'évaluation relative au but fixé qu'une apprenante ou un apprenant complète pour démontrer sa capacité à exécuter les tâches liées à l'atteinte de son but et qui est conforme aux compétences et aux niveaux de complexité énoncés dans le cadre du Curriculum en littératie des adultes de l'Ontario (Cadre du CLAO). En d'autres termes, les tâches jalons visent à déterminer si la personne apprenante peut appliquer les compétences acquises à des tâches pratiques.
Littératie	Capacité d'une personne à utiliser ses compétences en communication, en numératie et en techniques numériques pour trouver, utiliser et concevoir de l'information et des idées et pour développer son esprit critique. La littératie nécessite un continuum d'apprentissage qui permet aux personnes d'atteindre leurs buts, de résoudre des problèmes, de prendre des décisions, de participer pleinement à notre société de plus en plus diversifiée et technologique, et de contribuer à l'économie axée sur l'innovation.
Organismes de soutien	Le Programme AFB compte sur l'appui d'organismes d'alphabétisation pour aider les fournisseurs de services d'AFB de première ligne. Ces organismes de soutien incluent : <ul style="list-style-type: none"> <li>• des organismes offrant des services aux groupes d'apprenantes et d'apprenants (anglophones, francophones, personnes sourdes et Autochtones);</li> <li>• des réseaux régionaux pour appuyer la planification, la recherche et le développement ainsi que la capacité du réseau de prestation;</li> <li>• des organismes provinciaux qui fournissent une aide technologique pour les programmes dans tous les secteurs, y compris la formation et les services par voie électronique.</li> </ul>
Plan d'apprentissage	Plan qui décrit l'apprentissage ou les éléments de programme qui préparent les apprenantes et les apprenants à leur prochain but après le Programme AFB. Il inclut le but de l'apprenante ou de l'apprenant, ses antécédents, ses résultats d'évaluation, les tâches jalons, la tâche culminante, les activités d'apprentissage, la durée du programme, les autres mesures de soutien requises par l'apprenante ou l'apprenant et les résultats d'aiguillage.
Plan de services d'alphabétisation	Plan annuel élaboré par les réseaux régionaux pour cerner les besoins de la collectivité en matière d'alphabétisation, selon ses

	caractéristiques démographiques et les particularités de son marché du travail. Ce plan comprend des prévisions sur le nombre d'apprenantes et d'apprenants à desservir, les services à offrir, les lacunes dans la prestation de ces services et les améliorations qui devraient y être apportées.
Planification et coordination des services d'alphabétisation	Processus, assuré par le réseau régional, qui consiste à veiller à ce que les services d'AFB offerts dans une collectivité soient complémentaires, harmonieux et répondent au plus grand nombre possible de besoins que le permettent les ressources disponibles.
Réseaux régionaux	Organismes de soutien qui sont situés partout dans la province et appuient tous les fournisseurs de services d'AFB propres à un secteur ou groupe de prestation en facilitant le processus de planification et de coordination des services d'alphabétisation dans chaque collectivité. Ils appuient les fournisseurs de services d'AFB afin qu'ils améliorent sans cesse leur capacité organisationnelle à offrir le Programme AFB. Les réseaux régionaux travaillent en étroite collaboration avec les organismes de prestation de services propres à un secteur ou à un groupe afin de favoriser la prestation de services et la coordination des occasions de perfectionnement professionnel au sein d'une collectivité.
Soutien du revenu	Prestations gouvernementales à une apprenante ou un apprenant ou à une cliente ou un client incluant Ontario au travail (OT), le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH), l'assurance emploi (AE).
Système de gestion des cas du Système d'information d'Emploi Ontario (SGC-SIEO)	Logiciel Web en temps réel qui facilite l'administration et la gestion des clients qui participent aux programmes d'EO ou reçoivent des services d'EO. Le personnel autorisé du Ministère et celui du fournisseur de services ont accès au système et aux informations qu'il contient, de partout dans la province.
Système de gestion du rendement du Programme d'alphabétisation et de formation de base (SGR AFB)	Outil qui permet aux fournisseurs de services et au Ministère d'évaluer l'efficacité des services, d'établir des points de repère et de soutenir les fournisseurs de services dans leurs efforts d'amélioration continue. Le SGR AFB comprend trois composantes interdépendantes : le cadre de gestion du rendement du Programme AFB, l'amélioration continue et la veille stratégique.
Tâche culminante	Indicateur clé de l'état de préparation des apprenants et apprenants à faire la transition vers leur but. Une tâche culminante est plus complexe qu'une tâche jalon, mais est aussi conforme au



	cadre du curriculum qui fait partie du Cadre du Curriculum en littératie des adultes de l'Ontario (Cadre du CLAO).
Voie	Renvoie à la préparation requise pour terminer le Programme AFB et faire la transition vers le but. La voie est offerte par le fournisseur de services. Le Programme AFB comporte cinq voies : emploi, formation en apprentissage, études secondaires, études postsecondaires et autonomie.

## ANNEXE A

### **CATÉGORIES DE SERVICES POUR LES ORGANISMES DE SOUTIEN DU PROGRAMME AFB**

Les organismes de soutien du Programme AFB aident les fournisseurs de services d'AFB à offrir des services de qualité et coordonnés qui répondent aux besoins émergents cernés par les collectivités et le gouvernement dans le cadre d'un système de formation et d'emploi intégré. Pour atteindre ces objectifs, les organismes de soutien entreprennent des activités dans les quatre catégories de services suivantes :

#### Catégories de services

1. Favoriser des voies de transition harmonieuses pour les clients dans tous les programmes d'EO, du ministère de l'Éducation (EDU) et du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (MCESC)) et dans les programmes autres que ceux d'EO.
2. Appuyer une prestation de services de qualité en offrant des services de soutien et d'aide à l'élaboration de ressources (notamment en ce qui concerne le contenu pédagogique, les modes d'enseignement et d'évaluation).
3. Favoriser l'amélioration de la capacité organisationnelle du fournisseur de services.
4. Appuyer la collecte et la distribution des résultats de recherches et contribuer aux projets de recherche connexes en matière d'AFB en les abordant d'un point de vue régional, sectoriel ou d'organisme désigné.