

Questions et réponses de la formation sur le Système de gestion du rendement du Programme d'alphabétisation et de formation de base

Une formation sur le Système de gestion du rendement du Programme d'alphabétisation et de formation de base (Programme AFB) a été donnée aux fournisseurs de services d'AFB et aux organismes de soutien au début de 2013. Les questions laissées en suspens pendant les 17 séances tenues dans toute la province sont regroupées dans le présent document avec leurs réponses.

Pour plus d'information, veuillez consulter le site Web Espace Partenaires Emploi Ontario (www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/index.html) ou communiquer avec votre conseillère ou conseiller du Ministère.

Veuillez noter : Certaines réponses ont été révisées suite à des changements apportés au système par le lancement du SGS-SIEO 3.3.

Information et orientation (aiguillage)

1. Qu'est-ce qu'une « orientation officielle »?

Une orientation officielle (un accord planifié, appuyé et coordonné) est faite par le fournisseur de services qui dispense le Programme AFB, au nom de l'apprenante ou apprenant, 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.

Le ministère ne prescrit aucune forme de document en particulier : ce peut être un formulaire d'orientation rempli ou une note au dossier indiquant qu'une orientation a été faite et que la personne apprenante a reçu des services d'un autre organisme. Les

fournisseurs de services peuvent trouver plus facile d'entrer les renseignements dans le Système de gestion des cas du Système d'information d'Emploi Ontario (SGC du SIEO) si un formulaire d'orientation est rempli. Une orientation officielle inclut un échange de renseignements sur le client, l'apprenante ou l'apprenant.

2. Précision nécessaire sur l'information et l'orientation : se donnent-elles en personne uniquement?

L'information et l'orientation ne sont pas réservées aux personnes qui entrent physiquement dans un point de service. Les demandes en personne, par courriel ou par téléphone peuvent aussi être incluses dans les activités d'information et d'orientation. Les fournisseurs de services doivent, sur demande, présenter des pièces confirmant l'information, notamment l'information concernant l'orientation, fournie au ministère.

Les fournisseurs de services ont l'obligation de promouvoir le programme dans la communauté et de renseigner les apprenantes et les apprenants potentiels ou réels, les clients, les bénévoles, les autres personnes intéressées et les organismes orienteurs.

Référence : (voir la page 30 du document en lien qui suit)

http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/publications/2013-2014_lbs_sd_guidelines_fr.pdf

3. Si un client est orienté vers les services d'emploi financés par le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, quel élément d'orientation de la liste déroulante doit-on utiliser?

Si le client, l'apprenante ou l'apprenant est orienté vers le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH), l'indication doit être Recommandé vers le POSPH.

4. « Recommandé par » ne coïncide pas avec les objectifs énoncés. Où sont classés les établissements postsecondaires?

Selon la nature de l'orientation, une personne peut être aiguillée vers un programme fourni par un établissement postsecondaire (Services d'emploi, Programme d'apprentissage). Elle peut également accéder à des services éducatifs ou scolaires.

Si un service ou un programme en particulier ne fait pas partie de la liste, l'orientation peut être saisie dans la catégorie « Autres - recommandation officielle ».

5. Dans les petites communautés, nous n'avons pas de processus d'orientation officielle. Si l'orientation se fait par téléphone, peut-on la considérer comme officielle, ou faut-il un document écrit?

Le champ « Orienté par un autre organisme » du Plan de services d'AFB contient toute une série d'options, y compris pour les orientations non officielles, qui peuvent être sélectionnées lorsque le plan de services est créé. Les fournisseurs de services peuvent sélectionner « Recommandation de bouche à oreille ou des médias » pour les personnes apprenantes et les clients qui ont été orientés vers eux par des sources non officielles.

Selon les [Directives AFB](#), *une orientation officielle (un accord planifié, appuyé et coordonné) est faite par le fournisseur de services qui dispense le Programme AFB, au nom du client, de l'apprenante ou apprenant, vers un autre organisme (emploi, enseignement, formation, services communautaires)*. Le programme tient également compte des orientations officielles vers le Programme AFB qui ont été faites, au nom d'un client, par un autre fournisseur de services ou un autre organisme communautaire.

Le Ministère n'impose aucune sorte de document en particulier : ce peut être notamment un formulaire d'orientation rempli ou une note au dossier indiquant qu'une orientation a été faite et que l'apprenante ou apprenant a reçu des services de l'autre organisme. Les fournisseurs de services peuvent trouver plus facile d'entrer les renseignements dans le SGC du SIEO si un formulaire d'orientation est rempli.

Pour plus de détails, les fournisseurs de services sont invités à consulter le [Dictionnaire de données du SGC du SIEO de l'AFB](#).

Les fournisseurs de services doivent, sur demande, présenter des pièces confirmant l'information, notamment l'information concernant l'orientation, fournie au ministère.

Rapport trimestriel d'étape et d'ajustements (RTEA)

6. Dans le formulaire du Rapport trimestriel d'étape et d'ajustements (RTEA), pourquoi l'espace attribué pour expliquer les résultats et énoncer des stratégies est-il limité? Pouvez-vous préciser le nombre maximal de caractères?

Le RTEA est un rapport minimal, conçu pour être descriptif, concis et succinct. Les zones de texte sont habituellement limitées à 1 000 caractères, mais cette règle pourrait être modifiée.

Les fournisseurs de services peuvent communiquer avec leur conseillère ou conseiller du MFCU s'ils croient que l'espace accordé dans le RTEA est insuffisant pour leur permettre de donner des explications complètes. Le MFCU peut demander aux points de service de fournir des rapports plus fréquents ou plus détaillés selon les besoins.

Si un fournisseur de services manque d'espace et doit donner davantage d'information, il est invité à utiliser une liste à puces ou à communiquer avec sa conseillère ou son conseiller en emploi et en formation.

7. Une des questions du RTEA est : « Vos dépenses sont-elles étalées en fonction des engagements de votre plan d'activités? » Que signifie cette question?

En réalité, la question du RTEA est la suivante : Vos dépenses sont-elles étalées en fonction de l'annexe B de votre entente?

L'étalement en fonction de l'annexe B de l'entente sur l'alphabétisation et la formation de base sert à vérifier que les dépenses respectent les objectifs du trimestre.

Veuillez prendre note de l'importance, pour les fournisseurs de services, de toujours bien connaître les modalités de leur entente d'AFB en vigueur. Les annexes des ententes d'AFB ont été modifiées pour l'exercice 2013-2014.

Veuillez prendre note également que les questions du RTEA peuvent changer d'un trimestre à l'autre. Il est important d'utiliser les documents les plus récents publiés sur l'Espace partenaires Emploi Ontario.

8. Que dois-je répondre à ma conseillère ou à mon conseiller du ministère quand on demande dans le Rapport trimestriel d'étape et d'ajustements comment je compte respecter l'objectif prévu à mon engagement, alors que je sais qu'il est irréaliste ou inatteignable?

À l'heure actuelle, le SGC du SIEO recueille des données de fournisseurs de services de toute la province; les données recueillies guideront l'établissement des futures normes de rendement du cadre de gestion du rendement du Programme AFB. En ce moment, il est essentiel que les données consignées dans le SGC du SIEO soient réelles et exactes.

Le Ministère est conscient de la possibilité que le nombre rapporté d'apprenantes et d'apprenants diminue pour diverses raisons. De nombreuses initiatives de gestion du changement sont en cours dans le Programme AFB, y compris ce qui suit : le SGC du SIEO ou la solution provisoire de production de rapports pour les fournisseurs de services par voie électronique; le cadre du Curriculum en littératie des adultes de l'Ontario; le Système et le cadre de gestion du rendement du Programme AFB. Toutes ces initiatives ainsi que d'autres processus opérationnels plus efficaces permettront aux fournisseurs de services et au ministère de compter sur des données plus fiables et valides, qui révéleront la réalité sur le terrain.

Pendant que nous élaborons des mesures de base du rendement en matière de service à la clientèle, d'efficacité et d'efficience, le Ministère a pris la décision, en toute connaissance de cause, de conserver les objectifs établis à l'étape 1 du cadre de gestion du rendement du cycle de planification des activités de 2013-2014. Les objectifs afférents aux personnes apprenantes qui ont été établis dans la planification des activités de l'exercice précédent sont aussi maintenus. Lorsque nous pourrons joindre des données fiables aux commentaires instructifs transmis par les fournisseurs de services dans le RTEA du quatrième trimestre, le Ministère sera mieux en mesure d'ajuster les objectifs dans toutes les dimensions nécessaires.

9. Pourquoi nous demandez-vous de ne commenter que nos lacunes dans le Rapport trimestriel d'étape et d'ajustements, alors que nous sommes censés célébrer la réussite?

Le RTEA est conçu pour offrir une méthode uniforme en matière de présentation de rapports et de commentaires sur l'accomplissement des engagements en matière de rendement et la réalisation des produits livrables, ainsi que sur la gestion budgétaire pour tous les points de service subventionnés du programme AFB.

Les fournisseurs de service sont toujours encouragés à témoigner de leurs réussites pour faire connaître les pratiques exemplaires et conserver des niveaux de rendement élevés au sein de leur organisme. La planification des activités donne aux fournisseurs de services l'occasion de souligner leurs points forts dans la section sur l'amélioration continue.

10. L'information et l'orientation doivent-elles être incluses dans notre Rapport trimestriel d'étape et d'ajustements?

Le RTEA a pour but de rendre compte régulièrement des engagements sur le rendement, de la réalisation des produits livrables et de la gestion budgétaire de chaque point de service d'AFB, et de commenter ces divers éléments. Il constitue le rapport minimal et, à ce titre, ne recueille pas d'information sur tous les aspects de la prestation des services.

Les données sur l'information et l'orientation sont recueillies dans le Système de gestion des cas du Système d'information d'Emploi Ontario (SGC du SIEO) et incluses dans le **rapport d'AFB n° 60 A - Toutes les données-RI**, un rapport sur les activités contenant de l'information sur la coordination des services, aide les fournisseurs de services à suivre, à gérer et à améliorer continuellement la prestation des services. Les fournisseurs de services par voie électronique seront informés par leur conseillère ou conseiller du ministère de la façon de présenter séparément leurs données sur l'information et sur l'orientation.

Pour plus d'information concernant l'entrée des données d'Information et Aiguillage dans le SGC du SIEO veuillez vous référer à la question 54.

Système de gestion du rendement du Programme d'alphabétisation et de formation de base

11. Le Programme AFB a toujours été responsable; pourquoi un autre changement?

Depuis quelques années, le ministère travaille de concert avec les fournisseurs de services d'alphabétisation et de formation de base et les organismes de soutien pour modifier la façon dont le Programme AFB est donné, par la mise en œuvre du cadre du Curriculum en littératie des adultes de l'Ontario (cadre du CLAO). La transition vers le cadre du CLAO a débuté le 1^{er} avril 2012, un jalon fondamental dans notre parcours pour améliorer la façon dont nous aidons les adultes à atteindre leurs objectifs d'emploi, de formation en apprentissage, d'études secondaires, d'études postsecondaires et d'autonomie.

Le Programme AFB s'est engagé à représenter un modèle d'amélioration continue et est conforme au Système de gestion du rendement d'Emploi Ontario.

Le Système de gestion du rendement du Programme AFB est un outil indispensable tant pour les fournisseurs de services que pour le ministère aux fins de la planification, de la prestation et de la gestion des services. Il aidera les fournisseurs de services à être encore plus efficaces, axés davantage sur les clients et plus efficaces afin d'atteindre une norme élevée de qualité générale des services.

12. Les fournisseurs de services demandent pourquoi tout leur travail n'est pas reconnu à sa juste valeur (c'est-à-dire l'évaluation, le marketing...)

Il est important pour les organismes d'AFB de toujours garder en tête que le Programme AFB est un service axé sur l'apprenante ou l'apprenant, les objectifs, la transition et les résultats. Tout le travail accompli par les fournisseurs de services, y compris le marketing et l'évaluation, est révélé dans les résultats obtenus par les clients et les apprenantes et les apprenants qu'ils servent.

La section [2.2 des directives relatives à la prestation de services dans le cadre du Programme d'alphabétisation et de formation de base](#) énumère les cinq services que tous les fournisseurs doivent donner :

- information et aiguillage;
- évaluation;
- élaboration du plan d'apprentissage;
- formation;
- suivi.

Les fournisseurs de services peuvent s'attacher à préparer les apprenantes et les apprenants à diverses voies de transition; toutefois, chaque personne apprenante, quelle que soit l'orientation des programmes du fournisseur de services, reçoit les mêmes cinq services.

Le rendement du fournisseur de services et la qualité globale de l'AFB ne se mesurent pas par l'examen exclusif d'une seule activité. La réussite s'évalue en tenant compte à la fois du profil des personnes servies, des résultats qu'elles obtiennent, de la satisfaction de la clientèle et de la valeur de l'investissement. De cette façon, les apprenantes, les apprenants et les clients du Programme AFB demeurent au centre du système.

13. Certains fournisseurs ne comptent pas d'apprenantes et apprenants appartenant aux groupes cibles mentionnés à l'étape 1, mais plutôt aux groupes de l'étape 2. Seront-ils pénalisés?

Les fournisseurs de services d'AFB doivent appuyer les apprenantes et apprenants à qui le programme convient le mieux.

La pertinence de la participation et le profil de l'apprenante ou de l'apprenant constituent une mesure de la clientèle servie. Cette mesure permet d'analyser et de quantifier les obstacles que doivent surmonter les apprenantes et les apprenants pour atteindre leurs objectifs d'apprentissage en matière d'emploi, d'études ou de formation et d'autonomie. Elle permet aussi de veiller à ce que les *fournisseurs de services* offrent des services aux clients qui ont le plus besoin de services d'AFB.

Dans le Système de gestion du rendement du Programme AFB, la pertinence de la participation et le profil des personnes apprenantes sont évalués à l'aide de plusieurs indicateurs de pertinence, par exemple le niveau de scolarité, le temps écoulé depuis la cessation de la formation, l'âge, etc.

Les critères de pertinence 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 ou le niveau de scolarité.
- 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 l'historique des études interrompues.
- Démographie : caractéristiques d'une apprenante ou d'un apprenant perçues comme des obstacles à l'apprentissage, par exemple l'âge, le niveau de scolarité ou la source du soutien du revenu.

Les fournisseurs qui établissent qu'ils offrent des services à des apprenantes et apprenants répondant aux critères susmentionnés et qui aident des personnes satisfaisant à des indicateurs de pertinence relevant actuellement de l'étape 2 du cadre de gestion du rendement du Programme AFB ne seront pas pénalisés. Les fournisseurs de services sont invités à donner une explication à leur conseillère ou conseiller du Ministère dans le cadre de leurs consultations continues et également lorsqu'ils

présentent leur Rapport trimestriel d'étape et d'ajustements, pour que le ministère soit informé de la situation.

14. Directives AFB - rubrique concernant la pertinence de la participation - obstacles établis - est-ce le terme le plus approprié pour représenter cette idée?

Selon les Directives aux fournisseurs de services d'AFB, les critères de pertinence 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 physique ou le niveau de scolarité.
- 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 l'historique des études interrompues.
- Démographie : caractéristiques d'une apprenante ou d'un apprenant perçues comme des obstacles à l'apprentissage, par exemple l'âge, le niveau de scolarité ou la source du soutien du revenu.

Bien que les caractéristiques démographiques susmentionnées ne représentent pas toujours un *obstacle* pour la personne, ces critères sont considérés comme adéquats pour décider à qui le programme convient le mieux, dans l'évaluation de la pertinence de la participation d'une apprenante ou d'un apprenant au Programme AFB.

15. Pourquoi le choix concernant les personnes autochtones et ceux concernant les personnes handicapées sont-ils regroupés?

L'auto-identification des personnes autochtones est un indicateur de pertinence pour le Programme d'alphabétisation et de formation de base. Voir la question 14 ci-dessus.

16. À quel moment les objectifs d'apprentissage seront-ils équilibrés?

Actuellement, les objectifs de rendement sont fondés sur les objectifs des années précédentes. Avec la mise en œuvre du SGC du SIEO, le ministère a commencé à

recueillir des données qui permettront de s'assurer que les objectifs de rendement sont réalistes.

Suivi

17. Si un client revient après avoir quitté le programme, donnant ainsi lieu à un nouveau plan de services, le fournisseur de services doit-il effectuer les suivis afférents au premier plan d'apprentissage?

Selon la section 3.8 - Suivi - des Directives aux fournisseurs de services d'AFB, les fournisseurs de services d'AFB communiquent avec les apprenantes et les apprenants à la fin du programme, puis les contactent à nouveau trois, six et douze mois après qu'ils ou elles ont quitté le programme, afin de se renseigner sur leur situation. Ce suivi aide à démontrer l'utilité et l'efficacité des quatre autres services de prestation en ce qui concerne la satisfaction des besoins des apprenantes et des apprenants en matière d'alphabétisation.

Les fournisseurs de services d'AFB doivent :

- communiquer avec les apprenantes et les apprenants trois, six et douze mois après qu'ils ou elles ont quitté le 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 des activités de formation, y compris les commentaires de l'apprenante ou de l'apprenant;
- mettre en place et maintenir un processus pour recueillir de façon continue les commentaires et des renseignements auprès des autres *fournisseurs de services* de la collectivité, des employeurs (le cas échéant) ainsi que des apprenantes et des apprenants.

Cadre du Curriculum en littératie des adultes de l'Ontario (cadre du CLAO)

18. Que se passe-t-il si l'apprenante ou l'apprenant n'accomplit pas la tâche culminante?

Si la personne apprenante a accompli les tâches jalons et les activités d'apprentissage nécessaires, mais n'a pas réussi la tâche culminante, le fournisseur de services ne peut

pas déclarer qu'elle a répondu aux exigences relatives à la voie de transition vers son but. La tâche culminante est l'un des trois indicateurs de rendement pour la mesure « Atteinte des buts ». Cependant, l'accomplissement des tâches jalons sera pris en compte dans le cadre de la mesure concernant la progression de l'apprenante ou de l'apprenant. L'accomplissement des activités d'apprentissage représente la réussite d'un indicateur de rendement nécessaire à l'atteinte des buts.

19. Des tâches culminantes seront-elles créées pour les apprenantes et apprenants qui font la transition d'un programme communautaire à un programme AFB du secteur postsecondaire ou à un programme offert par un conseil scolaire?

Non, le Programme AFB lui-même ne représente pas une voie de transition vers un but.

20. Est-ce possible d'apporter des éclaircissements concernant la « formation en informatique »? Il n'est pas clairement indiqué pour quelles raisons les fournisseurs de services d'AFB ne peuvent pas offrir de formation en informatique, puisque à la page 43 des Directives AFB, on semble indiquer que ce serait permis.

La formation en informatique, y compris sur certaines applications logicielles, peut être offerte aux personnes qui sont admissibles au Programme AFB si ces compétences sont nécessaires à une transition réussie vers l'atteinte de leurs buts.

21. Que faire s'il n'y a pas d'offre d'emploi et que l'apprenante ou l'apprenant était sur la voie de l'emploi?

Afin d'appuyer la personne apprenante par la coordination des services, le fournisseur de services peut l'orienter vers d'autres programmes ou services d'Emploi Ontario ou vers d'autres services communautaires afin de l'aider à surmonter les obstacles à l'apprentissage ou à l'emploi auxquels elle fait face. Par exemple, il pourrait être avantageux pour l'apprenante ou l'apprenant d'être orientée vers un fournisseur de services d'Emploi Ontario qui pourrait lui donner d'autres renseignements sur ses options, notamment sur la recherche d'emploi, le jumelage travailleur-emploi, le placement et les incitatifs, le soutien à la conservation de l'emploi et de la formation, les services d'information et d'orientation ainsi que la planification et la coordination des services à la clientèle. Il peut aussi être avantageux pour les apprenantes et apprenants d'être orientés vers d'autres programmes, comme le programme Deuxième carrière ou les Prestations d'aide au travail indépendant de l'Ontario.

Évaluation des risques

22. Les fournisseurs de services peuvent-ils obtenir une copie de l'évaluation des risques?

Chacune des évaluations des risques est propre à un fournisseur de services et donne l'occasion à la fois au personnel du ministère de consolider ses relations avec les fournisseurs de services, et à ces derniers de renforcer leur capacité.

À l'automne 2012, une note a été envoyée aux fournisseurs de services concernant l'application de la méthode d'évaluation des risques au Programme AFB. Vous pouvez consulter cette note en ligne au

http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/publications/eo_risk_management_implementation_fr.pdf

La méthode d'évaluation des risques est un outil interne dont se sert le ministère pour recueillir de l'information pouvant l'aider à reconnaître des risques éventuels qui pourraient empêcher un organisme de respecter les obligations contractuelles auxquelles il est tenu aux termes de son entente de paiement de transfert avec le ministère. L'information ainsi recueillie est transmise aux fournisseurs de services dans les lettres qui sont rédigées à la suite d'une évaluation. Ces lettres, de même que les discussions subséquentes avec les conseillères ou conseillers du ministère, mettent l'accent sur les points faibles auxquels il faut remédier et sur les occasions de renforcement des capacités.

Renseignements généraux

23. Certains fournisseurs de services ont remarqué que les messages qu'ils reçoivent ne sont pas uniformes. Y a-t-il une façon de s'assurer que les fournisseurs de services reçoivent les mêmes messages?

Le site Web [Espace partenaires Emploi Ontario](#) (EPEO) aide les organismes qui offrent des programmes ou des services d'Emploi Ontario, y compris le Programme d'alphabétisation et de formation de base. Le site fournit une panoplie d'outils et de documents pour appuyer les organismes d'AFB, y compris les directives du programme, les exigences en matière de vérification et de responsabilité, etc.

Pour gérer facilement l'information en ligne, les fournisseurs de services peuvent s'abonner à des fils de RSS qui permettent la diffusion automatique de nouveau contenu directement aux abonnés. Lorsqu'un document est publié sur le site de l'EPEO, les abonnés reçoivent automatiquement une mise à jour par RSS.

Les fournisseurs de services devraient systématiquement consulter les documents affichés ainsi que leur entente d'AFB pour obtenir des précisions et s'assurer d'avoir l'information la plus récente.

24. Les fournisseurs de services d'AFB francophones auront-ils l'aide d'un organisme de soutien francophone comme c'est le cas pour les fournisseurs de services anglophones?

Les fournisseurs de services francophones ont accès aux services de deux organismes de soutien, la Coalition ontarienne de formation des adultes (COFA) et le centre franco-ontarien des ressources en alphabétisation (Centre FORA).

La Coalition ontarienne de formation des adultes est un organisme de prestation chargé d'offrir un soutien aux fournisseurs de services dans tous les secteurs grâce au partage d'information, à des partenariats à l'échelle provinciale et à la formation offerte aux formatrices et formateurs en ce qui touche les aspects de la prestation de services liés à la langue et à la culture.

Le Centre FORA est un organisme de prestation de services qui offre des services d'édition et d'élaboration de ressources à l'intention des francophones.

25. Les mots utilisés en français n'ont pas la même signification qu'en anglais. Est-ce possible d'assurer une certaine uniformité (c'est-à-dire client comparativement à apprenante ou apprenant)?

Le MFCU sait qu'il existe certaines incohérences et travaille avec les services de traduction pour assurer l'uniformité des documents à l'avenir.

Système de gestion des cas du Système d'information d'Emploi Ontario (SGC du SIEO)

26. De quelle manière une personne apprenante peut-elle consulter les documents d'aide à la formation avant d'avoir un plan d'apprentissage actif dans le Système de gestion des cas du Système d'information d'Emploi Ontario?

L'apprenante ou apprenant doit remplir le formulaire d'inscription du participant, y compris l'approbation de l'avis de collecte de renseignements et de consentement, avant que le plan de services ne soit créé. On s'attend à ce que le SGC du SIEO soit mis à jour en temps réel pour prendre en compte les apprenantes et apprenants inscrits au programme.

27. La signature de l'apprenante ou l'apprenant sera-t-elle toujours nécessaire pour activer le plan de services?

Dans le système, pour rendre un plan de services « actif », la personne doit accepter le plan d'apprentissage. Une signature n'est pas nécessaire pour activer le plan s'il y a un accord verbal.

Des modifications au plan de services peuvent être effectuées verbalement, pourvu qu'elles soient indiquées dans le plan de services et appuyées par des documents probants dans le dossier de l'apprenante ou de l'apprenant.

28. Peut-on modifier un plan de services fermé? Si oui, les changements apparaissent-ils dans le prochain rapport Qualité des services en détail (RQSD)? Un plan de services fermé peut-il être modifié seulement au cours du mois pendant lequel il a été fermé?

Dès lors qu'un plan de services est fermé, son contenu ne peut pas être modifié; à compter de ce moment, seuls les renseignements concernant la fermeture du plan peuvent être mis à jour. Cependant, le motif de la fermeture ne peut pas être modifié quand un plan de services a été fermé avec le motif « ouvert par erreur ». L'information mise à jour dans les détails de fermeture sera présentée dans le prochain RQSD.

http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/eotransformation/cams_day1/userguide/eois_cams_ch8_sp_management_lbs_fr.pdf

29. Le MFCU calcule-t-il et vérifie-t-il le temps estimé que doit prendre une apprenante ou un apprenant pour réaliser son plan?

Cette information est consignée dans le rapport d'AFB n° 61 - Activité par cas. La durée du programme est déterminée en semaines selon les dates de début et de fin du plan de services. En ce moment, aucun calcul total ou moyen du nombre de semaines ne figure dans aucun rapport.

Référence :

http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/eotransformation/cams_reporting/eois-cams_reporting_lbs_case_activity_fr.pdf

30. Les réseaux régionaux peuvent-ils avoir accès aux données provinciales? Peut-on également classer les données par secteur et par organisme de soutien?

Le ministère travaille à la création de rapports de données globales pour les réseaux régionaux et les organismes de soutien.

31. Apprenants et apprenantes visés dans le rapport Qualité des services en détail - Si le plan de services de l'apprenante ou de l'apprenant comporte le type de sous-but « Compétences » et qu'il est actif, cette personne sera recensée dans le rapport détaillé sur la qualité du service. Que se passe-t-il si cette compétence est annulée ou n'est pas complétée et que le fournisseur ferme le plan de services? Le rapport indiquera-t-il que la personne a reçu les services? La compétence doit-elle avoir été complétée et réussie pour que la personne soit comptée comme une apprenante ou un apprenant quand le plan est fermé?

En ce moment, le rapport Qualité des services en détail n° 64 inclut les données les **plans de services actifs ou fermés** avec une date de début et une date de fin données qui contiennent au moins un des sous-buts suivants ayant le type de sous-but « Compétences » :

- a. Rechercher et utiliser de l'information;
- b. Communiquer des idées et de l'information;
- c. Comprendre et utiliser des nombres;
- d. Utiliser la technologie numérique;

- e. Gérer l'apprentissage;
- f. S'engager avec les autres.

Les sources de données pour les *apprenantes et apprenants recevant les services* incluent les nouveaux clients et les clients reportés. Les données concernant les clientes et clients (nouveaux et reportés) proviennent de la page Accueil du Plan de services, section Détails du cas, champ « Date de début ».

Les sous-buts de type compétence doivent avoir un statut « en progrès » ou « complété » afin d'être filtré dans le Rapport détaillé sur la qualité du service. Les sous-buts et les éléments du plan de services dont le résultat est annulé ne seront pas inclus dans le Rapport détaillé sur la qualité du service.

Les plans de services fermés dont le motif de la fermeture est « ouvert par erreur » sont également exclus du rapport. Un plan de services ne peut être fermé que si son statut est actif et si les résultats de tous les objectifs et sous-buts ont été sauvegardés, ou à n'importe quel moment à condition que le motif de la fermeture soit « ouvert par erreur » ou que le statut du sommaire du plan soit « annulé » ou « rejeté ». Un plan de services est habituellement fermé lorsque toutes les activités sont terminées; il peut toutefois être fermé à n'importe quel autre moment.

Référence :

(voir la page 5 du lien ci-dessous)

http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/eotransformation/cams_reporting/eois-cams_reporting_lbs_dsq_fr.pdf

(voir les pages 41 à 44 du lien ci-dessous)

http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/eotransformation/cams_day1/userguide/eois_cams_ch8_sp_management_lbs_fr.pdf

32. Pourquoi si peu d'apprenantes et d'apprenants recensés dans le rapport provincial Qualité des services en détail n'ont-ils pas leur 12e année?

L'information présentée dans le rapport reflète les données consignées par les fournisseurs de services dans le SGC du SIEO. Les fournisseurs de services qui constatent des écarts entre leurs propres renseignements et ceux du système sont invités à revoir

les processus de gestion et de saisie des données au sein de leur organisme. Il est important que les données consignées dans le SGC du SIEO représentent fidèlement les activités en cours au sein du réseau de prestation des services.

33. Coordination des services - Si le sous-but « Recommandation vers d'autres programmes et services » est choisi, le sous-but « Compétences » doit-il aussi être complété pour que la recommandation soit prise en compte dans le rapport Qualité des services en détail?

Les sources de données pour « Recommandé vers - Inscrit à un programme de SE » proviennent du champ « État » des objectifs du plan pour le sous-but « Recommandation vers d'autres programmes et services ». Le plan de services doit être fermé et comporter au moins une compétence. L'objectif du plan doit être « en cours » ou « complété ».

Référence :

(voir les pages 11 à 14 du lien ci-dessous)

http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/eotransformation/cams_reporting/eois-cams_reporting_lbs_dsq_fr.pdf

(voir les pages 41 à 46 du lien ci-dessous)

http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/eotransformation/cams_day1/userguide/eois_cams_ch8_sp_management_lbs_fr.pdf

34. Coordination des services - « Orienté par un autre organisme » dans le rapport Qualité des services en détail - Pourquoi une orientation par un fournisseur de services d'AFB compte-t-elle dans « Recommandation vers » et non dans « Orienté par un autre organisme »?

La coordination des services permet de déterminer si un fournisseur de services fonctionne de façon satisfaisante au sein du système de prestation des services d'Emploi Ontario et de la collectivité. L'apprenante ou l'apprenant doit avoir été orienté officiellement vers le fournisseur de services d'AFB, au moyen d'un processus d'orientation reconnu et non de bouche à oreille, soit par un autre fournisseur de services d'EO, soit par un autre organisme ou service communautaire. Une seule recommandation est comptée par plan de services, même s'il en compte plusieurs. Pour

le champ « Recommandé vers », la personne apprenante doit confirmer que, grâce au fournisseur de services du Programme AFB, elle est inscrite à un programme d'études qui lui permettra d'obtenir un diplôme d'études secondaires reconnu ou un titre de compétence équivalent.

Référence : (voir les pages 9 à 14 du lien ci-dessous)

http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/eotransformation/cams_reporting/eois-cams_reporting_lbs_dsq_fr.pdf

35. Un plan de services doit contenir au moins une compétence. Faut-il qu'une tâche jalon ait été accomplie dans un plan de services pour qu'il soit tenu compte de ce plan dans l'indicateur « apprenantes et apprenants servis » (efficience) dans le RQSD?

Pour le cas de prestation face à face, une tâche jalon ne doit pas être complétée pour qu'un plan de service compte comme « une apprenante ou un apprenant desservi ». Le rapport n° 64 inclut les données des plans de services qui contiennent une 'Compétence' sous-but (excluant les activités d'apprentissage) et un statut de « complété » ou de « en cours ». Avec le lancement du 3.3, les plans de service avec une 'compétence' sous-but « non commencé » ou avec un résultat « annulé » ne feront pas partie du rapport. Ce critère s'applique aux données sur la prestation des services d'AFB en personne qui sont saisies dans le SGC du SIEO. Les organismes de prestation de services par voie électronique devraient consulter les lignes directrices provisoires en matière de rapports pour obtenir plus d'information sur les critères concernant la clientèle servie.

36. Les plans de services inactifs font-ils partie du nombre d'apprenantes et d'apprenants pris en compte dans le RQSD?

L'état « inactif » ne s'applique qu'aux cas inactifs du rapport n° 20 et le Rapport 61; il n'entre pas en ligne de compte dans le système sous l'état du plan de services; par conséquent, il n'a aucune incidence sur le RQSD. Ces cas vont apparaître comme « inactif » dans les rapports 20 et 61 s'ils n'ont enregistré aucune activité dans le système SIEO pendant les 60 jours passés.

Le rapport tient compte de la progression et du nombre d'apprenantes et d'apprenants inscrits dans des plans de services actifs.

Référence : (voir la page 5 du lien ci-dessous)

http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/eotransformation/cams_reporting/eois-cams_reporting_lbs_dsg_fr.pdf

37. Clients inactifs - Quelles sont les incidences si un fournisseur de services a de nombreux clients inactifs?

Les clientes et clients inactifs ne sont pas considérés comme des apprenantes et apprenants et, par conséquent, ils n'entrent pas en ligne de compte dans le rapport Qualité des services en détail du SGC du SIEO. Référez-vous à la question 36.

38. En ce qui concerne le rapport no 20 du SGC du SIEO, le calcul du nombre de plans de services inactifs est-il cumulatif?

Le rapport n° 20 inclut les plans de services qui sont inactifs depuis 60 jours ou plus, en fonction de la date d'exécution du rapport. Ce rapport est conçu pour être ouvert, consulté et imprimé dans Excel. Il doit être exécuté une fois par semaine et les rapports hebdomadaires sont conservés 56 semaines.

39. Si un nouveau participant est en mesure de remplir le formulaire d'inscription, est-il indiqué pour le fournisseur de services de l'inscrire immédiatement au titre de la tâche jalon 33? Cette étape serait donc déjà franchie.

Les fournisseurs de services d'AFB travaillent avec les apprenantes et apprenants à l'élaboration d'un plan d'apprentissage axé sur les compétences que ces derniers ne possèdent pas suffisamment pour atteindre leurs objectifs lorsqu'ils entreprennent le programme. Si la personne possède déjà une compétence au début du programme (p. ex, remplir un formulaire), il n'y a pas lieu de la mentionner dans le plan d'apprentissage.

Dans cet exemple, remplir le formulaire ne représente pas une tâche jalon pour la personne en cause, puisqu'elle possédait déjà cette compétence avant de participer au Programme AFB.

40. Pourquoi la pertinence de la participation est-elle fondée sur les plans d'apprentissage fermés seulement?

La pertinence de la participation constitue une mesure du profil de la clientèle qui reçoit les services. 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 d'AFB offrent des services aux clients qui bénéficieront le plus de leur participation au Programme AFB. Les fournisseurs de services doivent servir des clients qui, en moyenne, satisfont à 29 % au moins des indicateurs de pertinence de la participation pour l'étape 1. Pour le rapport Qualité des services en détail, les indicateurs de pertinence de la participation proviennent des plans de services qui sont fermés et qui portent sur au moins une compétence.

Référence :

(voir les pages 15 et 16 du lien ci-dessous)

http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/eotransformation/cams_reporting/eois-cams_reporting_lbs_dsq_fr.pdf

41. Pourquoi les services par voie électronique (orientés par un autre organisme/recommandés vers) ne sont-ils pas présentés dans la coordination des services?

Les services par voie électronique constituent une autre façon d'offrir le Programme AFB. Par conséquent, ils seraient inclus dans la catégorie « EO - Fournisseur de services du Programme d'alphabétisation et de formation de base ».

42. Dans le formulaire de fin d'activités, un des résultats peut être une « Recommandation à la fin ». À quel endroit dans le SGC du SIEO un utilisateur peut-il saisir l'information relative à une recommandation à la fin?

Le formulaire *Fin d'activités et suivi* offre des options de résultat, comme « En formation - Deuxième carrière ». Si ce résultat était consécutif à une orientation (ce n'est pas toujours le cas), l'orientation serait mentionnée dans un objectif du plan, dans l'un des sous-buts « Recommandation vers d'autres ressources communautaires » ou « Recommandation vers d'autres programmes et services ». Dans l'exemple d'une deuxième carrière, le sous-but serait « Recommandation vers d'autres programmes et services » et l'objectif du plan, « EO - Fournisseur de services d'emploi ». Pour le résultat prévu de cet objectif du plan, l'option « Recommandation à la fin » aurait été sélectionnée.

43. Le rapport d'AFB no 61 -Activité par cas, est difficile à gérer et à consulter. Peut-il être reformaté?

Le rapport n° 61 est publié en format Excel pour répondre aux divers besoins du réseau d'AFB. Ce format permet aux utilisateurs d'adapter les rapports pour refléter leurs propres préférences. Dans Excel, on peut modifier la taille de la police et la largeur des colonnes, et on peut trier et manipuler les données. Nous encourageons les organismes d'AFB à se familiariser avec le guide de l'utilisateur du rapport n° 61 -Activité par cas.

Pour obtenir des renseignements supplémentaires, consultez le site suivant :
http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/eotransformation/cams_reporting/eois-cams_reporting_lbs_case_activity_fr.pdf.

44. Les Services d'emploi disposent du rapport 15B. Le Programme d'alphabétisation et de formation de base pourrait-il avoir un rapport semblable?

Le rapport Toutes les données –Plan de services n° 60 B sur l'activité par cas a été publié en même temps que la version 3.2 des rapports du SIEO, le 15 avril 2013. Ce rapport contient les mêmes champs que le rapport 15B des Services d'emploi, ainsi que des champs supplémentaires qui ont trait au Programme AFB.

45. Un fournisseur de services peut-il avoir accès aux fichiers non hiérarchiques?

Les fournisseurs de services ont accès aux fichiers de données depuis le lancement de la version 3.0 (en avril 2012). Pour avoir accès aux fichiers de données sur le site Web de production de rapports des fournisseurs de services, il faut sélectionner « Utilisant le fichier de données » sur la page d'accueil du point de service dans le SGC. Actuellement, les fichiers de données sont utilisés par de nombreux organismes de prestation de services et ont fait l'objet de plusieurs mises à jour pour la version 3.2.

Pour obtenir des renseignements supplémentaires, consultez le site suivant :

http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/publications/2013_2_cams_bulletin_fr.pdf

46. Dans le formulaire Fin d'activités et suivi, l'apprenante ou l'apprenant doit évaluer les services reçus. Est-il possible d'ajouter une explication concernant

l'échelle de 1 à 5? Certains peuvent penser que « 1 » signifie bon et « 5 », mauvais.

Le formulaire *Fin d'activités et suivi* a été créé pour aider les fournisseurs de services d'AFB à organiser les activités de fin d'activités et de suivi. La personne apprenante n'a pas à remplir ce formulaire, et le fournisseur de services doit lui expliquer l'échelle d'évaluation à la fin de ses activités ou au cours des suivis.

47. Quelle formation supplémentaire le MFCU offrira-t-il pour garantir l'intégrité des données? Une formation sera-t-elle offerte pour expliquer les définitions des champs dans le SGC du SIEO?

Le ministère reconnaît l'importance de fournir les outils de soutien nécessaires pour garantir une bonne gestion des programmes d'Emploi Ontario. En ce qui concerne le Programme AFB et le SGC du SIEO, le ministère a donné une formation sur le système et a organisé une formation sur le Système de gestion du rendement du Programme AFB. Pour appuyer ces efforts, le ministère met aussi à la disposition du réseau d'AFB de nombreuses ressources, comme des modules de formation en ligne et des guides de l'utilisateur détaillés. Les fournisseurs de services ont la responsabilité de veiller à ce que leur personnel connaisse bien ces ressources.

Le ministère continuera d'évaluer les exigences en matière de renforcement des capacités et planifiera ses actions en conséquence.

48. Une personne apprenante qui quitte le programme avant d'atteindre tous les objectifs du plan d'un des sous-buts « Compétences » sera-t-elle retirée du nombre total d'apprenantes et d'apprenants ayant reçu des services? Quelle différence cela fait-il si les compétences sont entrées en tant que différents sous-buts plutôt que comme des objectifs du plan d'un seul sous-but?

Tout plan de services dont l'état est actif ou fermé et qui contient au moins une compétence de type sous-but (excluant les activités d'apprentissage) **complété** fera partie du nombre total d'apprenantes et d'apprenants pris en compte dans le rapport n° 64. **Les sous-buts et les éléments du plan de services dont le résultat est annulé ne seront pas inclus dans le Rapport détaillé sur la qualité du service.**

Pour obtenir des renseignements supplémentaires, consultez le site suivant :

Le guide d'utilisateur du Rapport détaillé sur la qualité du service :

http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/eotransformation/eois-cams_guides.html

49. Un dossier fermé peut-il être rouvert dans les six jours suivant sa fermeture afin de modifier certaines données?

Une fois fermé, un dossier ne peut pas être rouvert, quelle que soit la raison. Le système a été conçu ainsi, et il serait difficile de modifier cette fonction sans perturber d'autres composants du système et des rapports. Ainsi, les fournisseurs de services devraient rester vigilants et ne fermer les plans de services que lorsqu'ils sont absolument certains que c'est la solution appropriée.

50. Existe-t-il une définition pour l'indicateur de pertinence « Temps écoulé depuis la fin des études » dans le dictionnaire de données?

Le dictionnaire de données contient une définition pour l'indicateur de pertinence « Temps écoulé depuis la fin des études ». La définition énonce ce qui suit : « Indicateur de pertinence/Profil de l'apprenant (Phase II) - N'est pas en formation depuis plus de 6 ans ». Étant donné que cet indicateur de pertinence ne prendra effet qu'à la deuxième phase, il n'affectera pas vos statistiques dans le RQSD n° 64. Veuillez communiquer avec votre conseillère ou conseiller du ministère pour en savoir davantage.

Pour obtenir des renseignements supplémentaires, consultez le site suivant :

http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/publications/eois_cams_lbs_data_dictionary_fr.pdf

51. Le plan d'apprentissage (ou le sommaire du plan dans le SGC du SIEO) doit-il être imprimé lorsque de nouvelles tâches jalons y sont ajoutées ou peut-on ajouter à la main les nouvelles tâches jalons et activités d'apprentissage dans le plan d'apprentissage?

La façon dont une apprenante ou un apprenant consent à l'ajout de modifications à son plan d'apprentissage est laissée à la discrétion du fournisseur de services. Par exemple, le fournisseur peut imprimer le document mis à jour ou ajouter des notes à la main sur le document existant. Les fournisseurs de services d'AFB devraient discuter avec leur conseillère ou conseiller du ministère des attentes concernant la documentation physique.

Dans la version 3.3 du SGC du SIEO, qui sera lancée à l'automne 2013, le ministère compte introduire le plan d'apprentissage amélioré qui générera un document PDF interactif avec les données provenant du plan de services de la personne apprenante. Ce document sera modifiable, et l'information pourra être téléchargée vers l'amont et transférée au dossier de l'apprenante ou de l'apprenant dans le SGC du SIEO. Ainsi, plusieurs problèmes entourant les écarts entre le plan d'apprentissage et le SGC du SIEO seront résolus.

52. Est-il possible d'imprimer seulement les mises à jour apportées au plan de services plutôt que de réimprimer tout le plan?

Non, cette fonction n'existe pas actuellement dans le SGC du SIEO.

53. Y a-t-il une façon de documenter une « pause d'éducation » lorsqu'une personne s'absente pendant deux ou trois mois, afin de ne pas donner à penser qu'elle suit la formation sans réaliser aucun progrès?

À l'heure actuelle, les fournisseurs de services peuvent ajouter des renseignements de cette nature dans la page Notes du SGC du SIEO relative au plan de services d'AFB. Il reste qu'après 60 jours d'inactivité, le plan de services apparaîtra dans le rapport n° 20 - Cas inactifs des fournisseurs de services, mais les fournisseurs de services ont quand même la possibilité de saisir cette information dans le système.

Les fournisseurs de services devraient discuter avec leur conseillère ou conseiller du ministère des attentes en matière de documentation des dossiers d'apprentissage.

54. Où doit-on consigner les données concernant l'information et l'aiguillage dans le SGC du SIEO? Certains possèdent l'information, mais ne savent pas où la saisir dans le SGC.

Les données concernant l'information et l'aiguillage doivent être consignées dans la section Services de la page d'accueil du point de service. Consultez le chapitre 5 du guide de l'utilisateur du SGC du SIEO pour en savoir davantage la section concernant l'information et l'aiguillage du point de service des fournisseurs de services.

Pour obtenir des renseignements supplémentaires, consultez le site suivant :

http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/eotransformation/cams_day1/userguide/eois_cams_ch5_sp_info_management_fr.pdf

Voir pages 89-90 du Dictionnaire de données Alphabétisation et formation de base :

http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/publications/eois_cams_lbs_data_dictionary_fr.pdf

55. Si une personne participe à nouveau au Programme AFB une fois son plan de services fermé, peut-on annuler les suivis créés dans le SGC du SIEO, puisqu'elle est de nouveau une apprenante ou un apprenant « actif » avec un nouveau plan de services?

Non, cette fonction n'existe pas actuellement dans le SGC du SIEO.

56. Si une personne n'accomplit pas une tâche jalon, est-elle considérée comme une apprenante ayant reçu des services? Dans la négative, de quelle façon cette information sera-t-elle transmise au MFCU?

Un plan de services dont l'état est actif ou fermé et qui comporte au moins une compétence du type sous-but **complétée** (excluant les activités d'apprentissage) fera partie du nombre total d'apprenantes et d'apprenants pris en compte dans le Rapport détaillé sur la qualité du service n° 64. **Les sous-buts et les éléments du plan de services dont le résultat est annulé ne seront pas inclus dans le Rapport détaillé sur la qualité du service** Pour plus d'information, voir question 35.

Pour obtenir des renseignements supplémentaires, consultez le site suivant :

http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/publications/eois_cams_faq_fr.pdf

http://www.tcu.gov.on.ca/eng/eopg/eotransformation/cams_reporting/eois-cams_reporting_lbs_dsq.pdf

57. Un fournisseur de services peut-il modifier le résultat relatif à la satisfaction de l'apprenante ou de l'apprenant pour un plan de services fermé?

Oui. Presque tous les éléments concernant les détails de fermeture d'un plan de services peuvent être modifiés après la fermeture. Cependant, le motif de la fermeture ne peut pas être modifié quand un plan de services a été fermé avec le motif « ouvert par erreur ».

Pour obtenir des renseignements supplémentaires, consultez le site suivant :

http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/eotransformation/cams_day1/userguide/eois_cams_ch8_sp_management_lbs_fr.pdf

58. De quelle manière les personnes apprenantes et les clients sont-ils recensés dans les rapports : compte-t-on les personnes ou les plans de services?

Cette réponse sera axée principalement sur le rapport n° 64 - Qualité des services en détail. Dès qu'un plan de services d'AFB devient actif, il est recensé dans la section du DSQR n° 64 sur les apprenantes et les apprenants recevant les services. Cette section du rapport dénombre des personnes (et non des plans de services individuels).

Pour obtenir des renseignements supplémentaires, consultez le site suivant :

http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/publications/eois_cams_faq_fr.pdf

http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/publications/eois-cams_reporting_lbs_dsqr_fr.pdf

59. Au moment de la fermeture d'un plan de service, la personne apprenante a complété deux tâches jalons mais n'a pas terminé la troisième, parce qu'elle a changé d'idée. De quelle façon cette tâche jalon non terminée peut-elle influencer sur les résultats dans le SGC?

L'information du plan de service est filtrée dans les rapports du rendement suivant le statut du sous-but. Donc, si un sous-but a deux tâches jalons de complétées, cette information sera filtrée dans le rapport et affectera la section des complétions. Si un sous-but ou un élément du plan a un résultat annulé, il ne sera pas inclus dans les rapports.

Pour autant qu'un état est inscrit à l'égard de cette tâche jalon ou de cet objectif du plan, cela n'aura aucune incidence sur la fermeture du plan de services.

Pour obtenir des renseignements supplémentaires, consultez le site suivant :

http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/eotransformation/cams_day1/userguide/eois_cams_ch8_sp_management_lbs_fr.pdf

60. Pourquoi le rapport no 61 n'effectue-t-il pas certains calculs automatiquement? Par exemple, pourquoi doit-on recenser manuellement la clientèle d'Ontario au travail (OT) et du POSPH?

Dans la section Pertinence du rapport n° 64 - Qualité des services en détail, le nombre total de clients d'OT et du POSPH pour un point de service est affiché dans la colonne Numérateur. Cette section du rapport présente le nombre total d'apprenantes et d'apprenants qui sont âgés de plus de 45 ans et de moins de 64 ans. Il s'agit là des deux facteurs qui composent la pertinence de la participation pour l'étape 1 du Système de gestion du rendement.

Pour obtenir des renseignements supplémentaires, consultez le site suivant :

http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/eotransformation/cams_reporting/eois-cams_reporting_lbs_dsg_fr.pdf

61. L'outil d'aide à la saisie de données est-il apparié au SGC du SIEO?

Oui, l'outil d'aide à la saisie de données est apparié au SGC du SIEO.

62. Que se passe-t-il lorsqu'une utilisatrice ou un utilisateur ne consulte pas le SGC du SIEO pendant 60 jours?

L'utilisatrice ou l'utilisateur sera recensé dans le rapport n° 42 - Gestion des utilisateurs des fournisseurs de services, et un plan de services inactif sera affiché dans le rapport n° 20 - Cas inactifs des fournisseurs de services. Les gestionnaires d'un point de service sont encouragés à vérifier régulièrement les rapports n° 42 et n° 20 dans le cadre de leurs responsabilités, qui incluent la gestion de leur licence d'utilisation du SGC du SIEO et des comptes d'utilisateurs qui leur sont attribués.

Le ministère surveille les utilisatrices et utilisateurs inactifs. Si un organisme possède un grand nombre d'utilisateurs inactifs, le ministère pourrait revoir et modifier sa licence d'utilisation du SGC du SIEO et le nombre de comptes d'utilisateurs qui lui sont attribués.

Pour obtenir des renseignements supplémentaires, consultez le site suivant :

- i. http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/eotransformation/cams_reporting/eois-cams_reporting_sp_user_mgt_report_fr.pdf

- ii. http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/eotransformation/cams_reporting/eois-cams_reporting_inactive_fr.pdf

63. Sur la page Plan de services, on pose la question suivante : « Est-ce que l'apprenant a complété toutes les activités reliées au but? ». Qu'est-ce qui détermine la réponse à cette question?

La formatrice ou le formateur répond à la question à l'aide de son jugement et de son expérience auprès de l'apprenante ou de l'apprenant. Il s'agit d'une démarche de collaboration avec l'apprenante ou l'apprenant tout au long de sa formation.

64. Les fournisseurs de services doivent-ils fournir les renseignements suivants ou ceux-ci sont-ils facultatifs? Existe-t-il des motifs pour lesquels les fournisseurs devraient être encouragés à fournir ces renseignements?

- a. **Sous-buts des « Activités d'apprentissage »**
- b. **Aides à la formation**

L'entrée de toute information applicable aide à assurer l'intégrité des données collectées dans le SGC du SIEO et aide le ministère à identifier toutes les activités des apprenantes et apprenants relatives à leur apprentissage. Du point de vue du Système de gestion du rendement du Programme AFB, ces éléments du plan de services n'influent pas sur les valeurs de la norme de qualité de service. Les données collectées aident à développer dans le futur, des politiques du programme bien informées. Pour cette raison, les fournisseurs de services doivent enregistrer toutes les informations fournies par les apprenantes et apprenants. Cependant, il convient de souligner que si le plan de services ne comprend comme sous-but que des activités d'apprentissage (par opposition à un plan qui compte au moins une compétence), il ne sera pas pris en compte dans les rapports. Si les fournisseurs de services ont plus de questions, ils peuvent contacter leur conseiller du ministère.

65. Les « recommandations vers d'autres ressources communautaires » incluent-elles les recommandations vers d'autres services de l'organisme du fournisseur de services ou seulement les recommandations vers des services externes?

Non, il ne s'agit pas seulement de services externes à l'organisme. Le système inclut une liste déroulante de recommandations possibles, et, si l'organisme du fournisseur est en mesure d'offrir un des services de la liste, la personne apprenante sera orientée vers ce service, et la recommandation sera saisie. Une telle orientation doit s'inscrire dans un accord planifié, appuyé et coordonné. À nouveau, il est important pour les fournisseurs de services de discuter de la question avec leur conseillère ou conseiller du Ministère en cas d'ambiguïté.

66. À la page 55 du chapitre 8B du guide de l'utilisateur du SGC du SIEO, on indique que les résultats obtenus pour les sous-buts déterminent si le résultat attendu du plan de services a été atteint. Quels sont les résultats possibles pour le plan de services? De quelle manière sont-ils calculés à partir des résultats d'un sous-but?

Le plan de services comme tel ne comporte pas de résultat, mais le motif de la fermeture d'un plan est consigné. Il y a trois résultats possibles pour un objectif du plan et un sous-but, à savoir atteint, non atteint et annulé. Les motifs possibles de la fermeture d'un plan de services sont les suivants :

Détails	
* Motif:	<input type="text"/>
* Résultat:	<input type="text"/>
Évaluation	
* Pointage de l'apprenant	
* Est-ce que le groupe de tâches relié au but a été complété avec succès?	
L'engagement hebdomadaire auto-déclaré	

- Employé suivant des études
- Employé suivant une formation
- Apprenti employé
- Employé à temps plein
- Employé à temps partiel
- Employé dans un poste plus pertinent
- Employé dans un métier ou une prof.
- Employé dans le secteur de formation/de son choix
- Aux études - DESO ou l'équivalent
- Aux études - Perfectionnement scolaire
- Aux études - Autre
- Aux études- Niveau postsecondaire
- En formation - Littéracie EO
- En formation - ALS/FSL
- En formation - Fédéral
- En formation - Projets de formation relais du MACI
- En formation - Deuxième carrière
- En formation - Autres initiatives de formation EO
- En formation - Autre formation professionnelle spécialisée
- Autonome
- Travailleur autonome
- Incapable de travailler
- Sans emploi
- Non connu
- Bénévolat

Les fournisseurs de services doivent mettre à profit leur expertise, en collaboration avec la personne apprenante, pour déterminer si celle-ci a atteint ses buts. Dans la plupart des cas, la réponse est évidente.

* Motif:	
* Résultat:	
Évaluation	
* Pointage de l'apprenant	
* Est-ce que le groupe de tâches relié au but a été complété avec succès?	
L'engagement hebdomadaire auto-déclaré	

- Changement de but
- Décès du client
- Le client a déménagé
- Le client a démarré une entreprise
- Programme terminé
- Trouvé un travail associé au but
- Trouvé un travail non associé au but
- A quitté la population active
- Ouvert par erreur
- Autre
- Raisons personnelles
- Programme non adapté au client
- Fermeture du fournisseur de la formation
- Client impossible à joindre
- Fournisseur de formation n'est pas satisfaisante
- Fermeture du fournisseur de service