



Programme d’alphabétisation et de formation de base Formation sur le Système de gestion du rendement

Questions et réponses

En automne 2014, une formation sur les rapports du Système de gestion du rendement du Programme d’alphabétisation et de formation de base (Programme AFB) a été offerte aux fournisseurs de services et aux organismes de soutien du Programme AFB. Voici les réponses aux questions laissées en suspens au cours des séances tenues dans la province.

Remarques : L’information contenue dans le présent document a été mise à jour en mai 2015. Des changements apportés par la suite aux systèmes ou aux outils utilisés par le Programme AFB ou le ministère (p. ex. mise en œuvre d’une nouvelle version du SGC du SIEO ou modification du Cadre de gestion du rendement ou d’autres éléments) peuvent avoir une incidence sur l’exactitude des réponses fournies ici.

Pour plus d’information, veuillez consulter le [site Web Espace Partenaires Emploi Ontario](#) ou communiquer avec votre conseillère ou conseiller du ministère.

Information et aiguillage

1) Pourquoi les aiguillages ne sont comptabilisés-ils qu’à la fin?

Tous les aiguillages officiels sont consignés et enregistrés dans le Système de gestion des cas du Système d’information d’Emploi Ontario (SGC du SIEO) au moment où l’apprenante ou l’apprenant reçoit des services d’AFB.

Toutefois, comme il est mentionné, les aiguillages officiels ne sont pris en compte dans le rapport de rendement Qualité des services en détail (RQSD) que lorsque l’apprenante ou l’apprenant quitte le programme et que le plan de services est fermé. Cette façon de procéder permet une évaluation complète de l’ensemble des services fournis à l’apprenante ou à l’apprenant dans le cadre du programme.

Cette façon de faire est utilisée pour tous les indicateurs des dimensions Services à la clientèle et Efficacité du Cadre de gestion du rendement (CGR) du Programme AFB, ainsi que pour l’ensemble des systèmes de gestion de rendement du Programme AFB et des Services d’emploi.

2) Pourquoi les fournisseurs de services doivent-ils consigner dans le rapport 60A les données concernant l'information et l'aiguillage?

« Information et aiguillage » est un des cinq services clés offerts par les fournisseurs de services dans le cadre du Programme AFB. Les [Directives aux fournisseurs de services du Programme AFB](#) stipulent à diverses reprises l'obligation des fournisseurs de services d'offrir ce service. Par conséquent, les fournisseurs de services doivent recueillir et analyser des données pour comprendre les activités d'information et d'aiguillage au sein de leur organisme. Le rapport 60A offre un aperçu mensuel des données concernant l'information et l'aiguillage.

La section intitulée « *Qu'est-ce que les données des rapports pourraient vous dire?* » dans le module 4 du [Guide du participant – Formation sur les rapports de gestion du rendement pour les fournisseurs de service](#) donne des suggestions sur la façon dont les fournisseurs de services peuvent utiliser les données du rapport 60A pour prendre des décisions basées sur des données probantes au sein de leur organisme.

3) Y a-t-il un facteur d'évaluation pour les sources d'aiguillage de la mesure « Recommandé par »? Par exemple, est-ce qu'une personne qui est recommandée par le programme Ontario au travail reçoit une cote plus élevée que celle qui est recommandée par un autre organisme communautaire?

Selon le CGR du Programme AFB, les aiguillages (ou recommandations) ne sont pas cotés différemment selon la source.

4) Pour qu'un aiguillage soit pris en compte, est-ce que la personne aiguillée doit se rendre physiquement à l'endroit recommandé?

Le ministère n'exige pas que la personne se rende physiquement à un point de service de l'autre organisme. Tout dépend du type d'aiguillage. Par exemple, les apprenantes et les apprenants qui utilisent les services par voie électronique du Programme AFB ne suivent pas un programme en personne.

5) Pour que les apprenantes ou les apprenants soient considérés comme des « Recommandation à la fin », est-ce qu'ils doivent être inscrits à l'organisme vers lequel ils ont été aiguillés? Quel document est requis pour pouvoir prendre en compte ou enregistrer cet aiguillage?

Veillez consulter le tableau à la section 3.9.2 des [Directives aux fournisseurs de services du Programme AFB](#) qui présente les indicateurs de coordination des services et la définition de chacun. Ce tableau explique également ce qui peut être pris en compte et ce qui ne peut pas l'être. Vous remarquerez qu'une confirmation que la cliente ou le client est inscrit à l'organisme vers lequel elle ou il a été aiguillé est généralement requise.

Le ministère n'exige aucun type de document précis comme preuve d'inscription. Toutefois, les fournisseurs de services doivent avoir les documents nécessaires dans les dossiers pour prouver les aiguillages. Le ministère peut exiger ces documents à n'importe quel moment.

6) Pourquoi les mesures du rapport Qualité des services en détail (RQSD) sont-elles associées à des valeurs maximales?

La note maximale pouvant être attribuée à la qualité des services est 10. Pour veiller à ce que le CGR soit équilibré, une valeur maximale est associée à chaque mesure.

Les fournisseurs de services doivent répondre aux exigences de chacune des mesures des trois dimensions du CGR (Services à la clientèle, Efficacité et Efficience). Par exemple, un fournisseur de services ne peut pas satisfaire à la norme globale relative à la qualité des services en obtenant un rendement exceptionnel pour une mesure afin de compenser son faible rendement pour une autre mesure.

Pour connaître la façon dont les chiffres du RQSD sont calculés, veuillez consulter les pages 24 à 30 du [guide de l'utilisateur sur le rapport Qualité des services en détail n° 64 du Programme AFB](#).

Norme de qualité des services

7) Est-ce que la norme de qualité des services (NQS) sera plus élevée en 2015-2016?

Non, la NQS ne sera pas plus élevée en 2015-2016.

8) D'où proviennent les valeurs maximales de NQS?

La valeur maximale est la note maximale que peut obtenir un point de service pour une mesure particulière. La valeur maximale de chaque dimension est calculée en multipliant la pondération (en pourcentage) de chaque mesure par 10.

Pour plus d'information, veuillez consulter le module 2 du [Guide du participant – Formation sur les rapports de gestion du rendement pour les fournisseurs de service](#). Pour comprendre la façon dont les normes de qualité des services sont calculées, veuillez consulter les pages 24 à 30 du [guide de l'utilisateur sur le rapport Qualité des services en détail n° 64 du Programme AFB](#).

9) À quel moment le ministère a-t-il mis en œuvre la Phase II-A du Cadre de gestion du rendement du Programme AFB?

Veuillez consulter l'annexe 1 des [Directives aux fournisseurs de services du Programme AFB](#) pour obtenir de l'information concernant le calendrier de mise en œuvre progressive du Cadre de gestion du rendement du Programme AFB.

Apprenantes et apprenants desservis

10) De nombreux points de service visent d'anciens objectifs concernant les apprenantes et les apprenants qui ne correspondent pas nécessairement à la demande ou à la capacité actuelle. Est-ce que ces objectifs en matière d'efficience seront révisés?

Le ministère fonctionne à l'intérieur d'un cycle annuel de gestion des activités. Au cours du cycle de gestion, le fournisseur de services et le ministère travaillent en collaboration pour déterminer les besoins de la communauté et pour assurer l'amélioration continue du Programme AFB. Actuellement, les engagements pris par chaque organisme concernant le budget et le rendement sont déterminés durant le processus annuel de planification des activités. La planification des activités est un élément essentiel du Programme AFB et un volet important du processus de financement annuel.

Le personnel du ministère recommande le montant de chaque subvention en fonction des plans d'activités, des fonds disponibles et des commentaires du comité de planification et de coordination des services d'alphabétisation. Pour déterminer le montant approprié d'une subvention, le ministère tient compte des divers éléments précisés à la section 2.6 des [Directives aux fournisseurs de services du Programme AFB](#). Pour toute question concernant le processus de planification des activités, veuillez communiquer avec votre conseillère ou conseiller du ministère.

11) Si une apprenante ou un apprenant commence le programme au cours d'un exercice donné, elle ou il est considéré comme une apprenante ou un apprenant reporté au cours de l'exercice qui suit. Est-ce que cette apprenante ou ce apprenant peut encore être considéré comme une apprenante ou un apprenant reporté au cours du troisième exercice?

Oui, les apprenantes et apprenants sont pris en compte aussi longtemps qu'ils ont un plan de services actif (et que le statut d'un sous-but « Compétences » est réglé à « En cours » ou à « Complété ») au cours de la période du rapport (ou de l'exercice).

Le ministère ne prévoit aucune durée précise pour le plan de services des apprenantes ou des apprenants. Cependant, il est important de souligner que 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.

Pertinence de la participation

12) Pourquoi les indicateurs « Autochtone », « Personne sourde » et « Francophone » sont-ils des indicateurs de la pertinence de la participation distincts? Les Autochtones, les personnes sourdes et les francophones sont déjà des groupes préalablement définis dans le Programme AFB.

Ce sont les personnes elles-mêmes qui s'identifient comme Autochtones, personnes sourdes et francophones, et ces caractéristiques servent d'indicateurs de la pertinence de la participation.

Des groupes de personnes préalablement définis sont associés à des points de service d'AFB. Les points de services qui offrent des services à des groupes culturels préalablement définis ont pour but de répondre aux besoins culturels et linguistiques des apprenantes et des apprenants de ces groupes.

Les apprenantes et les apprenants qui s'identifient comme Autochtones, personnes sources ou francophones peuvent avoir accès à des services d'AFB au point de service qui répond le mieux à leurs besoins particuliers.

13) Est-ce que « Jeune » sera envisagé comme indicateur de la pertinence de la participation?

« Jeune » n'est pas à l'étude pour faire partie des indicateurs de la pertinence de la participation au Programme AFB.

14) Qu'arrive-t-il si une apprenante ou un apprenant ne veut pas donner ses renseignements personnels?

Les clientes et les clients doivent fournir des renseignements pour confirmer leur admissibilité au programme. Le fait de ne pas fournir des renseignements de base peut entraver l'accès au programme.

Pour les renseignements à communication volontaire, les clientes et les clients doivent être encouragés à fournir autant de renseignements que possible pour aider le fournisseur de services à répondre à leurs besoins uniques.

Le fournisseur de services doit avoir des procédures et des politiques pour informer les apprenantes et les apprenants des raisons de la collecte de renseignements et de la façon dont ceux-ci seront utilisés. Bien souvent, le fournisseur de services doit sensibiliser son personnel à l'importance de prendre le temps nécessaire pour expliquer les raisons de la collecte de renseignements, la façon dont ceux-ci seront utilisés pour évaluer l'efficacité générale du programme et la façon dont les renseignements seront protégés.

Satisfaction de la clientèle

15) Si un client ou une cliente ne revient pas, le dernier sondage peut-il servir pour le sondage de fin d'activités sur la satisfaction de la clientèle?

Non. Au terme de la prestation du service, le fournisseur de services doit remplir un sondage sur la satisfaction de la clientèle et poser la question suivante aux apprenantes et aux apprenants : « Sur une échelle de 1 à 5, dans quelle mesure recommanderiez-vous le Programme AFB à une personne à la recherche d'un service semblable à celui que vous avez reçu? ». Cette question se trouve dans le formulaire [Fin d'activités et suivi](#). Dans le cas où l'apprenante ou l'apprenant n'est pas disponible pour répondre à cette question au terme de la prestation du service, le fournisseur de services doit cocher la case « Pas de réponse ».

16) Les fournisseurs de services peuvent-ils effectuer des sondages anonymes sur la satisfaction de la clientèle?

Oui. Les fournisseurs de services peuvent, à leurs propres fins, effectuer des sondages anonymes pour obtenir des précisions concernant les évaluations de programmes. Cependant, pour les besoins du ministère de la Formation et des Collèges et Universités (MFCU), la satisfaction de la clientèle sera déterminée par le pourcentage des apprenantes et des apprenants qui ont quitté le programme et qui ont donné une note de 4 ou 5 dans le sondage sur la satisfaction. Une réponse doit être associée à chaque apprenante ou apprenant dans le SGC du SIEO.

17) Y a-t-il un pourcentage minimum pour le nombre de sondages sur la satisfaction de la clientèle qui doivent être remplis pour le Programme AFB?

Pour le Programme AFB, on s'attend à ce que tous les apprenants et les apprenantes participent sondage au terme de la prestation du service. La question sur la satisfaction de la clientèle à l'égard du Programme AFB se trouve dans le formulaire [Fin d'activités et suivi](#) qui doit être rempli pour toutes les apprenantes et tous les apprenants qui quittent le Programme AFB. Par conséquent, les fournisseurs de services d'AFB doivent poser cette question à chacun des apprenantes et des apprenants qui quitte le programme.

Progression de l'apprenante ou de l'apprenant

18) Une personne apprenante reportée a accompli une autre tâche jalon pendant l'exercice en cours. Peut-on comptabiliser cette tâche dans la progression de l'apprenante ou de l'apprenant?

Selon la section 3.9.1 des [Directives aux fournisseurs de services du Programme AFB](#), la progression de l'apprenante ou de l'apprenant mesure, pendant la prestation du service et à la fin de la prestation, le pourcentage d'apprenantes et d'apprenants qui ont exécuté avec succès au moins une des tâches jalons nécessaires à l'atteinte des buts individuels pendant l'exercice en cours.

19) La mesure du progrès de l'apprenante ou de l'apprenant peut-elle être utilisée sans l'outil d'évaluation du progrès de l'apprenante ou de l'apprenant?

Non. Le ministère n'a pas encore établi d'outil normalisé pouvant être utilisé par tous les fournisseurs de services pour mesurer le progrès de l'apprenante ou de l'apprenant. Les mesures du rendement faisant partie du CGR sont mises en œuvre progressivement. La mesure du progrès de l'apprenante ou de l'apprenant sera intégrée à la Phase II-B.

Système de gestion du rendement – général

20) Existe-t-il un outil qui peut aider le conseil ou d'autres bénévoles à mieux comprendre le Cadre de gestion du rendement?

Consultez le [site](#) EPEO pour obtenir des directives.

21) La participation à une séance de formation d'une journée est-elle acceptée par le MFCU?

Bien que le ministère ne prévoie aucun minimum d'heures de formation hebdomadaires, 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.

Si l'apprenante ou l'apprenant atteint ses buts en une journée, le Programme AFB n'était peut-être pas le programme qui lui convenait le mieux.

Cadre du Curriculum en littératie des adultes de l'Ontario

22) Pourquoi n'existe-t-il pas de tâche jalon pour les sciences?

Les tâches jalons sont des activités d'évaluation liées aux buts que les apprenantes et les apprenants doivent accomplir pour démontrer qu'ils sont aptes à exécuter les tâches relatives à l'atteinte de leurs buts. Chacune des tâches jalons est directement liée à une compétence et à un niveau de tâche dans le cadre du curriculum. Les compétences du cadre du CLAO, soit de grandes catégories génériques regroupant les capacités des apprenantes et des apprenants, servent à consigner et à organiser l'apprentissage qui se déroule dans le cadre du programme de littératie de l'Ontario. Les six compétences du cadre du curriculum favorisent l'apprentissage sans égard aux buts, aux antécédents ou aux intérêts des apprenantes et des apprenants. Les activités d'apprentissage liées aux sciences peuvent faire partie de n'importe quel groupe de tâches ou de compétences.

23) Est-il plus important d'accomplir des tâches jalons ou des tâches culminantes?

Toutes les décisions liées à l'élaboration des programmes devraient être fondées sur le mandat global du Programme AFB : aider les adultes à atteindre leurs objectifs d'emploi, de formation en apprentissage, d'études secondaires, d'études postsecondaires et d'autonomie.

Les tâches jalons et les tâches culminantes sont des outils d'évaluation qui aident l'apprenante ou l'apprenant, le fournisseur de services et le ministère à évaluer la progression de l'apprenante ou de l'apprenant pendant sa participation au programme, ainsi que son degré de préparation à la prochaine étape. Aucun des outils n'est plus important que l'autre. Au bout du compte, les outils d'évaluation doivent servir à orienter la planification des services, ce qui aidera l'apprenante ou l'apprenant à atteindre ses objectifs.

24) Les tâches jalons peuvent-elles être détaillées pour nous permettre d'établir des rapports sur les tâches jalons accomplies (nom, date, etc.)?

Pour des directives détaillées sur la manière d'administrer les tâches jalons, y compris sur la marche à suivre dans le cas où des mesures d'adaptation doivent être prises pour une apprenante ou un apprenant, veuillez consulter le guide d'utilisation des jalons auquel vous pouvez accéder à partir du répertoire du cadre du CLAO protégé par mot de passe.

Les tâches jalons ont été conçues pour être utilisées sous leur forme initiale conformément à des directives uniformes pour l'administration et la notation. Ces mesures font en sorte que l'expérience et les résultats associés à l'accomplissement d'une tâche jalon sont équivalents pour toutes les apprenantes et tous les apprenants. Aucun changement ne peut être apporté aux tâches jalons dans le but de les adapter aux apprenantes et aux apprenants ayant des besoins particuliers, ce qui signifie qu'aucun changement ne peut être apporté aux documents, aux textes, aux indications ou aux questions ou à l'administration de tâches jalons partielles. Une fois tous les volets d'une tâche jalon terminés, celle-ci peut être enregistrée dans le SGC.

25) Que doit-on faire lorsqu'une apprenante ou un apprenant ne réussit pas à accomplir une tâche jalon?

Pour des directives détaillées sur la manière d'administrer les tâches jalons, y compris sur la marche à suivre dans le cas où une apprenante ou un apprenant ne réussit pas à accomplir une tâche jalon, veuillez consulter le guide d'utilisation des jalons auquel vous pouvez accéder à partir du répertoire du cadre du CLAO protégé par mot de passe.

26) Le consentement de l'apprenante ou de l'apprenant est-il requis pour l'accomplissement d'une tâche culminante?

Pour accomplir une tâche culminante, une personne apprenante doit remplir les critères suivants :

- la personne apprenante a terminé tous les éléments du plan d'apprentissage;
- la personne apprenante a accompli des activités d'apprentissage quotidiennes, des tâches, des tâches jalons et des tâches intégrées du même niveau (ou d'un niveau supérieur) que celui exigé pour la tâche culminante;
- la personne apprenante accepte d'accomplir la tâche culminante parce qu'elle a consulté la formatrice ou le formateur et qu'elle se sent prête.

Les apprenantes et les apprenants qui répondent aux critères ci-dessus doivent être encouragés à accomplir la tâche culminante. Ultiment, la formatrice ou le formateur détermine avec la personne apprenante à quel moment celle-ci est prête à accomplir la tâche culminante.

Pour des directives détaillées sur la manière d'administrer les tâches culminantes, veuillez consulter le guide d'utilisation des tâches culminantes auquel vous pouvez accéder à partir du répertoire du cadre du CLAO protégé par mot de passe.

27) Que signifie « l'atteinte des buts »?

L'atteinte des buts permet de déterminer le nombre de personnes qui ont terminé avec succès tous les éléments du plan d'apprentissage. Il existe trois indicateurs pour l'atteinte des buts :

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

Le [guide de l'utilisateur sur le rapport Qualité des services en détail n° 64 du système de gestion des cas du SIEO \(Programme AFB\)](#) contient de plus amples renseignements sur les sources des données et le calcul des trois indicateurs de l'atteinte des buts.

Rapports du SGC du SIEO

28) Comment une personne apprenante devient-elle un « cas inactif »? Quelles sont les conséquences du statut « inactif » sur les différents rapports et sur les résultats relatifs au rendement?

Les cas sont considérés « inactifs » lorsque aucune activité n'est enregistrée dans le SGC depuis au moins 60 jours.

Les fournisseurs de services doivent se pencher sur le problème lorsque le rapport n° 20 fait état de nombreux cas inactifs.

Vous pouvez consulter la section intitulée « *Qu'est-ce que les données des rapports pourraient vous dire?* » dans le module 4 du [Guide du participant – Formation sur les rapports de gestion du rendement pour les fournisseurs de service](#).

29) Une personne apprenante inactive est-elle comptabilisée comme une personne apprenante reportée?

Une personne apprenante inactive, c'est-à-dire pour laquelle aucune activité n'a été enregistrée dans le SGC depuis au moins 60 jours ou plus, peut être considérée comme une nouvelle personne apprenante ou une personne apprenante reportée, selon sa date de début.

30) Les personnes apprenantes inactives sont-elles incluses dans la norme de qualité des services (NQS) du rapport Qualité des services en détail (RQSD)?

Oui, si elles respectent les autres exigences pour être prises en compte dans la NQS du rapport Qualité des services en détail, car le statut « inactif » ne s'applique qu'au rapport n° 20 – Cas inactifs des fournisseurs de services et au rapport d'AFB n° 61 – Activité par cas et qu'il n'apparaît pas en tant que tel dans le SGC dans le statut du plan de services. Les cas sont considérés « inactifs » dans les rapports n° 20 et 61 lorsque aucune activité n'a été enregistrée dans le SGC depuis au moins 60 jours.

31) Le MFCU accordera-t-il des jours supplémentaires après la fin du mois pour permettre aux fournisseurs de services d'entrer les données?

Les fournisseurs de services doivent entrer les données dans le SGC du SIEO en temps réel. Par conséquent, l'information doit être à jour en tout temps.

32) Un fournisseur de services peut-il mettre à jour les renseignements concernant l'inscription d'une participante ou d'un participant dans le SGC du SIEO ultérieurement pour modifier ou ajouter certaines données?

Oui, les fournisseurs de services peuvent passer en revue les questions et mettre à jour les renseignements dans le SGC. En effet, en tant que « propriétaires commerciaux de données », les fournisseurs de services sont responsables de la vérification et de l'intégrité des données entrées dans le SGC. Veuillez noter que toutes les mises à jour doivent être effectuées avant la fermeture du plan de services.

33) Dans le rapport n° 64, la mesure de base du progrès comprend un indicateur de la progression de l'apprenante ou de l'apprenant, soit le « % des apprenants qui complètent au moins une tâche jalon ». La tâche jalon doit-elle être simplement terminée ou bien terminée (accomplie) avec succès?

La progression de l'apprenante ou de l'apprenant est la mesure, pendant la prestation du service et à la fin de la prestation, du nombre d'apprenantes et d'apprenants qui ont accompli avec « succès » au moins une des tâches jalons nécessaires à l'atteinte des buts individuels.

34) Dans le rapport 60D, « Plans complétés » désignent l'achèvement des trois indicateurs : tâche jalon, tâche culminante et activités d'apprentissage. Toutefois, dans certains documents, on demande aux clientes et aux clients s'ils sont prêts à accomplir une des tâches culminantes. S'ils refusent, celle-ci doit-elle être retirée des plans complétés?

Non. Les tâches culminantes ne doivent pas être retirées de l'atteinte des buts. L'objectif d'une tâche culminante est d'offrir à l'apprenante ou à l'apprenant, à la formatrice ou au formateur ainsi qu'au MFCU un des trois indicateurs (activités d'apprentissage, tâches jalons et tâche culminante) qui, ensemble, assurent de manière raisonnable que la personne apprenante est prête à effectuer une transition réussie et sans heurts vers son but. La tâche culminante sert d'indicateur du degré de préparation à la transition. De plus, en consignnant les réussites des apprenantes et des apprenants dans le SGC du SIEO, les fournisseurs de services font en sorte que les résultats des personnes apprenantes constituent le fondement de l'amélioration continue du Programme AFB.

35) Les rapports n° 61 et 64 peuvent-ils être exécutés à la même date afin d'éviter les problèmes de rapprochement?

Le calendrier d'exécution est différent pour chacun de ces rapports : le rapport Qualité des services en détail n° 64 du Programme AFB est exécuté une fois par mois, alors que le rapport d'AFB n° 61 – Activité par cas est exécuté une fois par semaine.

Pour aider les fournisseurs de services à effectuer les activités de rapprochement, le site Web des rapports du SIEO pour les fournisseurs de services conserve les rapports d'AFB n° 61 – Activité pendant 56 semaines.

36) Que signifie la mention « Les données de ce rapport sont à jour au » dans les rapports? De quelles données s'agit-il?

Un calendrier d'exécution a été attribué à chacun des rapports dans le SGC du SIEO, et une fréquence d'exécution (tous les jours, une fois par semaine ou une fois par mois) a été prédéfinie pour chacun d'eux. Les données contenues dans les rapports sont à jour en date du jour ouvrable précédent (fin de la journée).

La date et l'heure qui figurent à côté de la mention « Les données de ce rapport sont à jour au » correspondent à la date de la dernière mise à jour du SGC (la date et l'heure de la dernière importation des données dans la base de données de production de rapports à partir du SGC).

Général – SGC du SIEO

37) Les clientes ou les clients reportés ont-ils besoin d'avoir une nouvelle tâche jalon chaque exercice pour être considérés comme des personnes apprenantes?

Oui. Pour qu'une progression puisse être constatée dans le rapport n° 64, l'apprenante ou l'apprenant doit terminer avec succès au moins une tâche jalon pendant la période visée par le rapport.

38) Veuillez clarifier l'exception au critère d'admissibilité lié à l'âge pour au plus 10 % des participantes et des participants (de moins de 19 ans).

Dans des circonstances exceptionnelles, les fournisseurs de services d'AFB peuvent offrir des services aux jeunes de 16 à 18 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 apprenantes et apprenants. Les fournisseurs de services d'AFB peuvent faire des exceptions au critère de l'âge pour au plus 10 % des participantes et des participants inscrits à leurs programmes au cours d'un exercice. Dans tous les cas, ils devront justifier leur décision par des documents joints au dossier de l'apprenante ou de l'apprenant. Veuillez consulter la section 3.1 des [Directives aux fournisseurs de services du Programme AFB](#) pour plus d'information.

39) Les fournisseurs de services sont-ils autorisés à choisir la date de départ pour une apprenante ou un apprenant?

Non. La date de départ associé au plan de services est générée par le système et ne peut être modifiée. Il s'agit de la date à laquelle le plan de services a été fermé dans le système.

40) Le dictionnaire de données est-il pertinent pour la plus récente version du SGC du SIEO?

Veuillez noter que la version 5.0 du SGC du SIEO a été lancée le 11 mai 2015. Les ressources de soutien, comme les guides et les ressources du Programme AFB, y compris le dictionnaire de données, sont en révision. Pour accéder aux ressources à jour, consultez la section [Guides et ressources](#) du SGC du SIEO sur le site EPEO.

41) Existe-t-il une définition claire pour « tâche jalon accomplie » dans le dictionnaire de données du Programme AFB?

Non, le dictionnaire de données ne définit pas la manière dont un fournisseur de services détermine l'accomplissement d'une tâche jalon.

Des guides de sélection et d'utilisation des tâches jalons et des tâches culminantes sont disponibles dans le répertoire du cadre du CLAO protégé par un mot de passe.

42) Une personne apprenante peut-elle avoir plus d'un plan de services d'AFB actif au même point de service?

Non. Une apprenante ou un apprenant ne peut avoir qu'un seul plan de services d'AFB pour un même fournisseur de services. Les clientes et les clients peuvent avoir des plans de services simultanés (ouverts, approuvés ou actifs) pour différents types de programmes (une cliente ou un client pourrait par exemple avoir un plan de SE et un plan de services d'AFB actifs en même temps). De plus, une apprenante ou un apprenant du Programme AFB peut avoir plusieurs plans de services d'AFB, qu'ils soient ouverts, approuvés, actifs ou fermés, avec différents fournisseurs de services d'AFB.

Cependant, pour les programmes comme SE et SEE, un seul plan de services (ouvert, approuvé ou actif) peut être associé au participant ou à la participante du programme à la fois. Seul le Programme AFB permet à une apprenante ou à un apprenant d'avoir plusieurs plans de services d'AFB en même temps.

43) Pendant combien de temps une cliente ou un client peut-elle ou peut-il être sur le rapport d'AFB n° 61 – Activité?

Les apprenantes et les apprenants figurent dans le rapport selon que leur plan de services est ouvert, approuvé ou actif, ou qu'il sera fermé en cours d'exercice. Par conséquent, ils ne peuvent figurer dans le rapport d'AFB n° 61 – Activité qu'au cours de l'exercice pendant lequel leur plan de services est ouvert, approuvé ou actif.

Le rapport est exécuté une fois par semaine et est disponible tous les lundis matin. Les rapports sont conservés pendant 56 semaines dans le site Web des rapports du SIEO pour les fournisseurs de services.

44) Les fournisseurs de services peuvent-ils avoir un bac à sable du SGC pour former leur personnel?

Oui. L'Espace utilisateurs d'Emploi Ontario est un bac à sable qui peut servir à former le personnel. Après avoir ouvert une session dans le Portail ONE-key, vous trouverez, dans la liste des ressources, un lien vers l'[Espace utilisateurs d'Emploi Ontario](#).

Pour des ressources supplémentaires, consultez la section concernant le [SIEO du site EPEO](#), qui contient une série d'outils de formation, de ressources, de guides d'utilisation et d'aide-mémoires pour aider les fournisseurs de services à former leur personnel.

45) Le SGC contient-il une icône qui permet aux utilisatrices et aux utilisateurs d'accéder aux guides d'utilisation du SGC?

Non. [Les guides et les ressources](#) pour les utilisatrices et les utilisateurs du SIEO sont disponibles sur le site EPEO. Les fournisseurs de services sont invités à mettre en signets les guides d'utilisation du SIEO pertinents pour une consultation rapide.

Pour obtenir de l'aide concernant les rapports du SGC du SIEO, consultez les guides d'utilisation détaillés sur les rapports. Vous pouvez accéder à ces guides à l'aide des liens fournis sur le site Web des [rapports du SIEO pour les fournisseurs de services](#).

46) Le rapport d'AFB n° 61 est accessible pendant 56 semaines. Est-il possible d'avoir accès à ces données plus longtemps?

Au besoin, les fournisseurs de services peuvent enregistrer localement une copie des rapports à partir du [site Web des rapports du SIEO pour les fournisseurs de services](#) et la conserver aussi longtemps que nécessaire.

Général

47) Qu'entend-on par « handicap »?

Veillez consulter la section 3.9.1 des [Directives aux fournisseurs de services du Programme AFB](#).

48) Qu'entend-on par « formation »? En quoi est-elle différente des « études »?

Le ministère s'attend à ce que les fournisseurs de services se servent de leur jugement professionnel pour déterminer si une activité se définit comme une *formation* ou comme des *études*. Le ministère suggère de tenir compte notamment du type de fournisseur de services qui a offert la formation ou les études (c.-à-d. fournisseur de formation ou ministère de l'Éducation, collège ou université), de la durée et de l'intensité de la formation ou des études, de l'obtention d'un titre de compétence et de sa nature, le cas échéant (certificat ou diplôme).

Veillez consulter la section 3.9.2 des [Directives aux fournisseurs de services du Programme AFB](#) pour connaître la définition de « Orienté vers » (Recommandation vers) de la formation et de « Orienté vers » (Recommandation vers) des études et avoir des exemples pour chacune des catégories.

49) Lorsqu'un fournisseur de services francophone offre des services à une cliente ou à un client francophone, est-il acceptable que ce fournisseur de services demande à la cliente ou au client de cocher cet indicateur lorsqu'il ne l'est pas?

La notion de « francophone » est définie à la section 3.9.1 des [Directives aux fournisseurs de services du Programme AFB](#). Les fournisseurs de services doivent passer en revue le formulaire d'inscription du participant ou de la participante (y compris l'avis de collecte de renseignements et de consentement) avec l'apprenante ou l'apprenant pour s'assurer qu'elle ou qu'il comprend quels renseignements sont recueillis et pour quelle raison. Les apprenantes et les apprenants doivent être encouragés à remplir le formulaire de la manière la plus exhaustive possible. Ultiment, la décision de divulguer des renseignements sur son identité revient à l'apprenante ou à l'apprenant.

50) Si une participante ou un participant s'identifie comme une personne ayant l'anglais comme langue maternelle, mais qu'elle ou il préfère recevoir les services en français, le MFCU comprendra-t-il la situation ou croira-t-il que le fournisseur de services d'AFB francophone offre des services à des participants anglophones?

Les données des champs sélectionnés par l'apprenante ou l'apprenant dans le formulaire d'inscription du participant ou de la participante au Programme AFB sont par la suite entrées dans le SGC du SIEO. Ce sont ces données qui sont utilisées. Le MFCU considère les données sélectionnées dans le formulaire comme étant celles sélectionnées par l'apprenante ou l'apprenante.

51) À quel moment l'outil relatif au progrès de l'apprenante ou de l'apprenant du Programme AFB sera-t-il mis en œuvre?

Le calendrier précis pour la mise en œuvre d'un outil relatif au progrès de l'apprenante ou de l'apprenant du Programme AFB sera diffusé dès qu'il sera disponible.