

**EMPLOYMENT  
ONTARIO**

**EMPLOI  
ONTARIO**

Emploi Ontario

# **Alphabétisation et formation de base**

Formation sur les rapports de gestion du  
rendement  
pour les fournisseurs de service



## **Guide du formateur**

Unité de la formation de base du MFCU, Direction de la prestation des services (UFB-  
DPS)  
Corporate Streamlining Company, Inc.

Guide du formateur



# Table des matières

<b>TABLE DES MATIÈRES</b> .....	<b>1</b>
<b>PRÉAMBULE</b> .....	<b>3</b>
ÉVOLUTION .....	3
EXEMPLE DU FORMULAIRE D'ÉVALUATION DE LA FORMATION.....	3
MODULES AUTONOMES.....	4
<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>5</b>
ATTENTES DU MFCU POUR 2014–15 ET AU-DELÀ .....	5
OBJECTIF DE LA FORMATION .....	5
<b>MODULE 1 : SYSTÈME DE GESTION DU RENDEMENT</b> .....	<b>6</b>
GESTION DU RENDEMENT AU SEIN DE LA FONCTION PUBLIQUE DE L'ONTARIO (FPO) .....	6
LE CLIENT EST AU CENTRE DU SYSTÈME .....	6
AU-DESSUS ET EN DESSOUS DE LA LIGNE DE FLOTTAISON .....	7
COMPOSANTS D'UN SYSTÈME DE GESTION DU RENDEMENT.....	8
EXERCICES 1 À 3 (CORRIGÉ).....	10
<b>MODULE 2 : SERVICES DU PROGRAMME D'AFB ET DÉROULEMENT CLIENT</b> .....	<b>12</b>
LE DÉROULEMENT CLIENT D'AFB.....	12
LES COMPOSANTES DU CADRE DE GESTION DU RENDEMENT .....	13
MESURES DE BASE .....	13
EXERCICE 1 (CORRIGÉ).....	14
CALCUL DE LA NORME DE QUALITÉ DU SERVICE (NQS).....	19
EXERCICE 2 (CORRIGÉ).....	20
EXERCICE D'ARBRE CONCEPTUEL EN GROUPE .....	23
ÉTABLIR LA RELATION ENTRE LES INTRANTS ET LES RAPPORTS.....	25

<b>MODULE 3 : INTÉGRITÉ DES DONNÉES</b> .....	<b>26</b>
EXERCICE 1 (CORRIGÉ).....	29
<b>MODULE 4 : ANALYSE DES RAPPORTS</b> .....	<b>31</b>
APPRENANTS DESSERVIS – DÉNOMINATEUR AU PRORATA .....	31
MODÈLE D'AMÉLIORATION CONTINUE.....	32
RAPPORTS DISPONIBLES.....	33
LE DÉROULEMENT CLIENT DE L'AFB (DÉVELOPPÉ) .....	33
GESTION DES COMPROMIS .....	34
POINT CRITIQUE DU PROCESSUS (« ÉTRANGLEMENT ») .....	34
EXEMPLES DE SITUATIONS OÙ UN POINT CRITIQUE PEUT SE PRODUIRE.....	35
QU'EST-CE QUE LES DONNÉES DES RAPPORTS POURRAIENT VOUS DIRE? .....	35
LECTURE .....	36
EXERCICE 1.....	36
REPORT 61 ACTIVITÉ PAR CAS (NIVEAU CLIENT) .....	36
COMBINAISONS DE DONNÉES.....	37
LE PERSONNEL.....	37
VUE D'ENSEMBLE.....	37
RAPPORTS CUMULATIFS.....	37
EXERCICES 2 À 7.....	38
EXERCICES 2 À 6 (CORRIGÉ).....	39
<b>RÉSUMÉ</b> .....	<b>44</b>
EXERCICE 1.....	44
<b>ANNEXES</b> .....	<b>46</b>
ANNEXE 1 – EXEMPLE DU FORMULAIRE D'ÉVALUATION DE LA FORMATION .....	47

# Préambule

Ce cours s'ajoute à la formation sur le Système de gestion du rendement qui a eu lieu en janvier et février 2013 et expliquée en détail dans [Emploi Ontario : Alphabétisation et formation de base; Système de gestion du rendement pour les fournisseurs de service et les organismes de soutien — Guide du participant](#) pour lequel vous trouverez un lien à la page Web référencée.

Les données utilisées dans le guide du participant respectent les directives pour les fournisseurs de service AFB publiées le 1er avril 2014.

## Évolution

Le programme AFB est en évolution et cette formation contribue à cette évolution.

Après avoir lu le guide du participant, certains fournisseurs de service pourraient ressentir le besoin de resserrer l'exécution de leurs procédures d'exploitation uniformisées, alors que d'autres pourraient être motivés à *élaborer* de telles procédures d'exploitation uniformisées. Pour certains le concept de comprendre comment une valeur figurant dans un rapport est calculée pourrait être une nouveauté. Pour d'autres, ce que les données pourraient indiquer au fournisseur de service est nouveau.

Peu importe à quel niveau les participants comprennent les rapports, l'intégrité des données et l'analyse, il y a d'excellentes chances que chacun découvre des éléments inestimables dans cette formation.

## Exemple du formulaire d'évaluation de la formation

Nous invitons les formateurs à demander aux participants d'évaluer la formation, ainsi que leur compréhension des principaux concepts avant la formation. Un échantillon de formulaire d'évaluation de la formation est fourni à l'[Annexe 1](#).

## Modules autonomes

Chaque module contient une section sur les objectifs, au moins une section sur la matière, une section de revue des objectifs et habituellement, des exercices. Les modules sont conçus pour être enseignés lors de séances autonomes (dans l'ordre) ou lors d'une séance d'une journée, à la discrétion du formateur. Veuillez noter que le Module 4 est plutôt long.

La durée de la formation totalise six heures et demie. La durée est indiquée sous les en-têtes.

La formation peut être intégrée à des réunions de personnel ou pour faciliter les conversations à propos des pratiques exemplaires entre les employés de l'organisme.

# Introduction

(DIAPO 6)

## Attentes du MFCU pour 2014–15 et au-delà

(Durée estimée : 2 minutes)

Présentez (plutôt que de discuter) que le MFCU s'attend à ce que les fournisseurs de service :

- atteignent les engagements contractuels;
- intègrent l'amélioration continue; et
- recueillent de données de qualité au niveau du PDS.

Discutez de la tendance à comprimer les activités administratives telles que la saisie actualisée et complète des données dans le SIEO-SGC, souvent dans le but d'aider autant de personnes que possible le plus rapidement possible. La saine intégrité des données est nécessaire afin que l'analyse des rapports puisse appuyer l'amélioration continue et produire de meilleurs résultats pour les apprenants à long terme.

(DIAPO 7)

## Objectif de la formation

(Durée estimée : 2 minutes)

Lisez les points dans le guide du participant ou demandez aux participants de les lire eux-mêmes.

# Module 1 : Système de gestion du rendement

(DIAPO 8-9)

Le Module 1 est un recyclage de la formation sur le Système de gestion du rendement effectuée en janvier et février 2013 et qui a été mentionnée au préambule.

## Gestion du rendement au sein de la fonction publique de l'Ontario (FPO)

(Durée estimée : 1 minute)

- Les systèmes de gestion du rendement sont utilisés à tous les niveaux de la fonction publique de l'Ontario afin d'évaluer l'efficacité des services fournis avec des fonds publics.
- La gestion du rendement appuie la transparence et l'imputabilité. Ainsi, toutes les parties prenantes savent le niveau de rendement de prestation des services et où se trouvent les occasions d'amélioration.

## Le client est au centre du système

(Durée estimée : 2 minutes)

- Les buts des apprenants sont le moteur du programme. La raison pour laquelle le programme AFB existe est d'aider les apprenants à atteindre leurs buts. Les apprenants et le MFCU sont les deux principaux clients du programme AFB.

(DIAPO 10)

## Au-dessus et en dessous de la ligne de flottaison

(Durée estimée : 3 minutes)

- La gestion saine « sous la ligne de flottaison » maximisera les résultats réels et les données de rapport « au-dessus de la ligne de flottaison ». Cette relation de **cause à effet** est un volet clé du Système de gestion du rendement d'AFB.

Lors de la discussion des volets au-dessus et en dessous la ligne de flottaison, demandez aux participants de donner des exemples de chacun. Voici des exemples :

*L'information au-dessus de la ligne de flottaison que l'on retrouve dans les rapports inclut sans s'y limiter :*

- Recommandés
- Évaluations
- Plans d'apprentissage
- Activités d'apprentissage
- Tâches culminantes
- Orientés vers
- Résultats de rendement
- Données de sortie et de suivi

*L'information en dessous de la ligne de flottaison comprend les processus commerciaux internes\* :*

- les procédures d'exploitation uniformisées
- se faire connaître dans la communauté
- la coordination des services pour appuyer les recommandations d'apprenants
- la formation du personnel et le perfectionnement professionnel
- l'analyse des rapports
- l'investigation
- l'amélioration continue
- les rapports opérationnels
- les pratiques de prestation de services locales
- la manière de saisir les données dans le SIEO-SGC
- les dossiers papier des apprenants



- la prise de décision basée sur des données probantes par le fournisseur de service
- la planification et la stratégie locales

\*Certains processus internes sont contrôlés par le ministère (c.-à-d. la revue du dossier de l'apprenant, l'évaluation du risque, etc.).

(DIAPO 11)

## Composants d'un système de gestion du rendement

(Durée estimée : 13 minutes)

Présentez les trois composants du SGR-AFB :

1. le cadre de gestion du rendement
2. la veille stratégique
3. l'amélioration continue

Animez une discussion au sujet des éléments des composantes ci-dessus. Outre chaque élément, il y a d'autres informations que le formateur peut utiliser pour animer la conversation :

1. Cadre de gestion du rendement (CGR) :

La norme de qualité du service (NQS) – La NQS est une valeur numérique qui mesure le rendement du fournisseur de service. Le calcul de la NQS est abordé au Module 2.

La capacité organisationnelle – La capacité de l'organisme à mesurer, planifier, communiquer et ressourcer. Une capacité organisationnelle inadéquate peut affecter la capacité de l'organisme à

desservir les apprenants de manière efficiente et efficace.

La conformité à l'entente avec le MFCU et aux directives pour les fournisseurs de service de service d'AFB – Les fournisseurs de service doivent satisfaire à tous leurs engagements contractuels dans le cadre de leur contrat d'AFB.

Les directives pour les fournisseurs de service d'AFB présentent la grande orientation de la politique et les renseignements dont les fournisseurs de service ont besoin pour la prestation du programme AFB.

## 2. Veille stratégique (VS) :

Cela réfère à la manière dont un organisme est géré sous la ligne de flottaison; le guide du participant contient des descriptions de la VS.

(DIAPO 12)

## 3. Amélioration continue (AC) :

- a) Comprendre les résultats – Savoir quelles données sont incluses dans les rapports, comment les données de rapport sont calculées et quel récit est raconté par les données de rapport.
- b) Comprendre les causes – Les données de rapport qui se retrouvent sous la cible ou qui sont inégales doivent faire l'objet d'une investigation afin d'en établir la cause et pour soutenir l'élaboration de plans d'amélioration.

- c) Élaborer des plans d'amélioration – Les plans d'amélioration doivent se transformer en actions telles que le recyclage du personnel ou la modification des procédures d'exploitation uniformisées du PDS, ou en favorisant l'exécution adéquate des procédures existantes.
- d) Réviser et rectifier – La revue de suivi est requise afin de s'assurer que les plans d'amélioration sont les bonnes mesures à prendre et qu'ils sont mis en œuvre de manière adéquate. Des ajustements subséquents des plans d'amélioration pourraient être nécessaires afin d'obtenir les résultats désirés.

## Exercices 1 à 3 (corrigé)

(Durée estimée : 10 minutes)

En discussion en groupe, posez les questions suivantes aux participants, puis discutez des réponses. Un commentaire pour aider le formateur suit chaque question.

1. Qui est responsable de la gestion « sous la ligne de flottaison » des PDS du fournisseur de service?
  - Fournisseur de service
  - Direction provinciale du MFCU
  - Direction régionale du MFCU

Les fournisseurs de service sont responsables des activités commerciales « en dessous de la ligne de flottaison » telles que la gestion des systèmes et des processus d'affaires. En tant que bailleur de fonds, le rôle du ministère est de définir les services et d'établir des normes de base en matière de prestation et de qualité des services.

2. Quel est le but de gérer les systèmes commerciaux « sous la ligne de flottaison »? (Cochez toutes les cases appropriées.)

- √ Les résultats pour les clients seront réalisés « au-dessus de la ligne de flottaison ».
- √ Les organismes fournisseurs de service fonctionneront avec une efficacité accrue, ce qui augmente la capacité du fournisseur de service.
- √ Les praticiens seront mieux en mesure de contrôler leur milieu de travail.

La saine gestion des systèmes commerciaux « en dessous de la ligne de flottaison » peut avoir des avantages positifs dont trois sont indiqués ci-dessus. La manière de gérer leurs systèmes commerciaux incombe fournisseurs de service. Le maintien de systèmes commerciaux sains est à la source de résultats positifs pour les apprenants et le programme.

3. Lesquels des énoncés suivants sur « l'intégrité des données » sont vrais?  
(Cochez toutes les cases appropriées.)

- √ Garantit des données probantes exactes pour le processus d'amélioration continue.
- √ Garantit des données probantes exactes pour la prise de décision.
- √ Appuie les décisions relatives aux politiques du MFCU et du développement.
- √ Augmente la transparence au sein de l'organisme.

L'intégrité des données signifie que les données sont exactement ce qu'elles représentent. Si les données ont de l'intégrité, alors lorsqu'un rapport dit que 23 apprenants ont été desservis, il y a effectivement 23 apprenants qui ont été desservis. Si en réalité il y a 21 ou 26 apprenants desservis, alors les données ont des carences d'intégrité.

Les décisions sont basées sur les données des rapports : la nécessité d'étudier un processus ou un secteur de l'organisme, la prise de décision stratégique et l'établissement des objectifs organisationnels. La qualité des décisions repose entièrement sur la qualité des données figurant dans les rapports.



## **Module 2 : Services du programme d'AFB et déroulement client**

(DIAPO 14-15)

(DIAPO 16)

### **Le déroulement client d'AFB.**

(Durée estimée : 2 minutes)

Le « déroulement client » représente la manière générale dont les apprenants circulent dans le programme AFB. Le déroulement client est présenté dans ce module et fait l'objet d'une discussion plus détaillée au Module 4.

Pour le moment, montrez seulement aux participants que les clients entrent dans le système du côté gauche du schéma et que certains d'entre eux deviennent des apprenants qui progressent par une série d'étapes et qui sortent à droite lorsqu'ils atteignent leur but.

Si les services sont adaptés aux besoins des apprenants et qu'ils utilisent efficacement les ressources, alors les fournisseurs de service sont en meilleure position de maximiser le progrès des apprenants et à faire progresser ceux-ci dans le PDS.

Le déroulement client est fourni pour aider les fournisseurs à visualiser la progression de l'apprenant dans un PDS donné selon un processus linéaire. L'utilisation de cette image à titre de guide peut aider des fournisseurs de service à identifier des gains d'efficacité qui peuvent améliorer leurs processus commerciaux et rehausser la qualité de la prestation des services.

## Les composantes du cadre de gestion du rendement

(Durée estimée : 15 minutes)

(DIAPO 17)

Ce module s'attarde aux détails du cadre de gestion du rendement et de ses composantes, dont la norme de qualité du service en particulier. Passez en revue avec les participants les trois composantes de la norme de qualité du service. Elles se trouvent à la page 25 du Module 2 du Guide du participant.

### Mesures de base.

Demandez aux participants de lire la section sur les mesures de base et la section sur les mesures de base de la Phase II-A du CGR.

Passez en revue les cinq mesures de base de la Phase II-A.

1. Satisfaction de la clientèle
2. Coordination des services
3. Pertinence
4. Progression de l'apprenante ou de l'apprenant
5. Apprenants desservis

Ajoutez que deux autres mesures de base s'ajouteront au calcul de la NQS à l'avenir : l'achèvement du cheminement vers un but et les gains de l'apprenant. Par conséquent, les participants pourraient vouloir tenir compte de ces éléments et recueillir des données sur ces deux mesures de base.

(DIAPO 18)

Demandez aux participants de faire l'**Exercice 1** (Module 2, page 30). Discutez des réponses en groupe.

## Exercice 1 (corrigé)

(Durée estimée pour terminer l'exercice : 15 minutes)

(Durée estimée pour discuter des réponses à l'exercice : 25 minutes)

Demandez aux participants de remplir le tableau en blanc dans le guide du participant en utilisant l'information contenue dans le guide et leur propre expérience. Les réponses dans le tableau ci-dessous guideront le formateur quant aux réponses *possibles*.

Le formateur peut choisir de former des équipes et de demander à chaque équipe de travailler sur une ou deux mesures de base, puis de présenter leurs réponses à l'ensemble du groupe, possiblement en demandant à un des membres de l'équipe d'écrire leurs réponses sur un tableau de papier. Lorsque vous notez les réponses, demandez au groupe s'ils ont d'autres éléments à ajouter.

Prenez du temps à faire ressortir d'autres idées parce que ceci est un volet important de la formation.

	<b>1 Satisfaction de la clientèle</b>	<b>2 Coordination des services</b>	<b>3 Pertinence</b>	<b>4 Progression de l'apprenante ou de l'apprenant</b>	<b>5 Apprenants desservis</b>
Pourquoi cette mesure de base est-elle importante?	Garantit que les apprenants sont satisfaits des services : sur le plan des gains et du traitement.	Garantit que le PDS communique avec la communauté œuvrant en tant que grand groupe pour aider les apprenants.	Garantit que le PDS répond aux besoins de la communauté et cible les clients à la recherche de services.	Fournit la preuve de la progression de l'apprenante ou de l'apprenant selon son cheminement vers un but.	Fournit une mesure de la capacité pour aider les apprenants (pas une mesure de qualité).
Quels problèmes d'intégrité des données doivent être anticipés relativement à cette mesure de base?	P. ex. des données non recueillies ou entrées dans le SIEO-SGC.	P. ex. des données non recueillies ou entrées dans le SIEO-SGC; méprise quant à la nature d'un aiguillage formel. Les recommandations formelles ne sont pas documentées.	P. ex. les apprenants refusent de révéler les indicateurs de pertinence lorsqu'ils remplissent le formulaire d'inscription de participant.	P. ex. les activités d'apprentissage et les jalons marqués comme étant terminés dans le SIEO-SGC lorsqu'ils n'ont pas été complétés et vice versa.	P. ex. s'assurer que tous les apprenants recevant des services ont un plan de service actif dans le SIEO-SGC.
Quelles stratégies le FS pourrait-il mettre en œuvre pour améliorer le rendement dans ce domaine?  (suite plus bas)	P. ex. 1. Lorsque les classements sont bas, demandez aux apprenants pour quelle raison, enregistrez les réponses, puis examinez-les. Discuter avec le personnel des secteurs à améliorer.	P. ex. 1. S'assurer que toutes les sources possibles de recommandation connaissent les services et les coordonnées. 2. S'assurer que le personnel du PDS connaît les entités d'orientation, ce qu'elles font et qu'il	P. ex. 1. S'assurer que l'extension des services et les services sont alignés avec les besoins de la communauté et des clients. 2. Former le personnel qui inscrit les apprenants sur la manière d'encourager les apprenants à fournir eux-mêmes les	P. ex. 1. Surveiller les rapports, former le personnel sur la prestation des évaluations, sur les tâches jalons et sur la gestion des plans de service SIEO-SGC des fournisseurs de service. 2. S'assurer que le	P. ex. 1. Examiner les pointages de satisfaction de la clientèle afin de savoir s'il y a un problème de prestation qui affecte la capacité du PDS de conserver les apprenantes et apprenants



	<b>1 Satisfaction de la clientèle</b>	<b>2 Coordination des services</b>	<b>3 Pertinence</b>	<b>4 Progression de l'apprenante ou de l'apprenant</b>	<b>5 Apprenants desservis</b>
Quelles stratégies le FS pourrait-il mettre en œuvre pour améliorer le rendement dans ce domaine?	2. Élaborer une stratégie d'évaluation et un plan de travail qui engage les apprenantes et apprenants dans l'évaluation des tous les volets de la prestation des services à longueur d'année, tels que l'évaluation a) des formateurs, des enseignants et des tuteurs; b) des installations; et c) des ressources telles que les manuels, les activités axées sur des tâches, les sites Web et les vidéos. Si cela produit des changements, les communiquer aux apprenants afin qu'ils se sentent valorisés et	possède leurs coordonnées. 3. Travailler avec d'autres fournisseurs de service pour identifier les supports enveloppants locaux et fournir des services complets. 4. Examiner les procédures de recommandation et donner une formation au personnel sur ce sujet. 5. Orienter tous les apprenants dans le cheminement vers un but lié à l'emploi vers les services d'emplois (à moins que la recommandation vienne de cette source) afin de clarifier leurs buts d'emploi. 6. Élaborer des activités	indicateurs de pertinence. 3. Cibler l'intervention (au sein du groupe de FSF) auprès de certains groupes et organismes particuliers. 4. Mettre en œuvre un processus pour réviser l'inscription lorsque les apprenantes et apprenants fournissent eux-mêmes les indicateurs de pertinence plus tard dans le programme AFB.	personnel est formé sur l'administration des tâches jalons. 3. Inclure une explication des tâches jalons et des tâches culminantes et de leur importance dans le cadre de l'orientation des apprenantes et apprenants. 4. Impliquer les apprenantes et apprenants dans le choix des jalons qui sont les mieux adaptés selon leur plan d'apprentissage et leur cheminement vers un but. 5. Établir un processus pour faire l'examen périodique de la	actuels ou d'attirer de nouveaux apprenants et apprenantes. Le cas échéant, examiner et rectifier. 2. Pister les nouveaux apprenants et apprenantes qui commencent chaque mois par rapport à l'année précédente et en cumul annuel pour comprendre les tendances. La compréhension des tendances aidera l'élaboration de stratégies. 3. Faire le suivi des présences d'une année à l'autre pour comprendre les tendances et

	<b>1 Satisfaction de la clientèle</b>	<b>2 Coordination des services</b>	<b>3 Pertinence</b>	<b>4 Progression de l'apprenante ou de l'apprenant</b>	<b>5 Apprenants desservis</b>
	<p>reconnus.</p> <p>3. Organiser un groupe de consultation des apprenantes et apprenants avec le personnel principal du fournisseur de service afin de leur demander ce qu'ils aiment et ce qui devrait être modifié. Expliquer ce qui peut ou ne peut pas être modifié. Si cela produit des changements, les communiquer aux apprenants afin qu'ils se sentent valorisés et reconnus.</p> <p>4. Impliquer les apprenantes et apprenants dans le choix des outils d'évaluation, des activités</p>	<p>d'apprentissage pour aider les apprenantes et apprenants à comprendre les services et le soutien existants dans leur collectivité.</p> <p>7. S'assurer que les apprenantes et apprenants soient tous orientés vers quelque chose à la sortie (y compris les crédits pour l'école secondaire, le cas échéant) à moins qu'ils aient un emploi.</p> <p>8. Faire le suivi auprès des apprenants à propos des services de soutien qu'ils ont reçu. Recommanderaient-ils ces services à d'autres?</p> <p>9. Organisez des ateliers sur place avec d'autres services tels</p>		<p>progression de l'apprenante ou de l'apprenant et administrer les tâches jalons en conséquence.</p> <p>6. Former des tuteurs bénévoles afin qu'ils soient en mesure de reconnaître quand l'apprenante ou l'apprenant est prêt pour les tâches jalons (qui seront administrées par le personnel du PDS).</p> <p>7. Élaborer des activités d'apprentissage pour appuyer la progression liées aux compétences et aux tâches jalons identifiées dans le plan de service.</p> <p>8. Évaluer (conjointement</p>	<p>ajuster les niveaux de service afin de répondre à la demande.</p> <p>4. Examiner les recommandations. Les recommandations de partenaires particuliers sont-elles à la hausse ou à la baisse? Élaborer des plans d'intervention ciblée en cas de baisse.</p> <p>5. Organiser une réunion du groupe de FSF avec les services d'emplois afin de dépister les besoins de la collectivité et puis cibler la formation pour répondre à ces besoins.</p> <p>6. Demander aux apprenantes et</p>

	<b>1 Satisfaction de la clientèle</b>	<b>2 Coordination des services</b>	<b>3 Pertinence</b>	<b>4 Progression de l'apprenante ou de l'apprenant</b>	<b>5 Apprenants desservis</b>
	<p>d'apprentissage et dans l'élaboration des plans d'apprentissage.</p> <p>5. Établir des attentes claires dès le début de la formation.</p> <p>6. Expliquer la valeur de l'évaluation du programme dès le début et comment ils seront impliqués.</p> <p>7. Examiner régulièrement les plans d'apprentissage et la progression de l'apprenante ou de l'apprenant, au besoin.</p>	<p>qu'un centre préparatoire à l'emploi pour femmes.</p> <p>10. Organiser des ateliers pour les apprenantes et apprenants AFB hors site à des centres de services d'emplois ou chez un fournisseur de services enveloppants afin d'aider les apprenants à comprendre les soutiens offerts.</p> <p>11. Instruire les partenaires de recommandation au sujet des services offerts par le PDS.</p> <p>12. Faire le suivi des recommandations/orientations afin de pouvoir reconnaître les tendances et puis d'en faire l'analyse.</p>		<p>avec l'apprenante ou l'apprenant) la valeur des activités d'apprentissage et la manière dont elles appuient la réalisation des objectifs; expliquer comment les jalons aident à démontrer la progression vers leur but.</p>	<p>apprenants comment ils feraient la promotion du programme AFB.</p> <p>7. Travailler de concert avec d'autres fournisseurs de service pour élaborer des plans de marketing et d'intervention pour faire la promotion de l'ensemble du programme AFB dans la collectivité.</p>

(DIAPO 19)

## **Calcul de la norme de qualité du service (NQS).**

(Durée estimée pour la discussion du calcul de la NQS : 5 minutes)

(Durée estimée pour terminer l'exercice : 15 minutes)

Expliquez qu'il y a un lien entre la valeur NQS et les activités du PDS. Visualiser la relation de la manière suivante peut être utile :

Procédures d'exploitation uniformisées du PDS >>> Activités du PDS >>> Dictionnaire de données >>> Guide de l'utilisateur pour le rapport 64 >>> Valeur de la NQS

Les procédures d'exploitation uniformisées du PDS orientent les activités du PDS.

Les résultats des activités du PDS sont saisis dans le SIEO-SGC comme le Dictionnaire des données le prescrit.

Les données saisies sont compilées selon les règles établies dans le guide de l'utilisateur pour le rapport 64.

Le guide de l'utilisateur pour le rapport 64 explique la compilation des données du rapport 64.

Les données du rapport 63 sont utilisées pour calculer la valeur NQS.

Soulignez que les cinq mesures de base se combinent pour former la valeur NQS globale

Discutez des calculs de la valeur NQS. Demandez aux participants de faire l'**Exercice 2** (Module 2). Utilisez le corrigé ci-dessous à titre de référence pour appuyer le groupe, au besoin. Notez les réponses. N'oubliez pas d'additionner les cinq valeurs du PDS pour obtenir une valeur NQS globale.

(DIAPOS 20)

## Exercice 2 (corrigé)

(Durée estimée pour discuter des réponses à l'exercice : 15 minutes)

Revue de Maquette A : Rapport 64 – Rapport détaillé sur la qualité du service. En utilisant les données figurant dans ce rapport, calculez les valeurs demandées ci-dessous. Référez-vous au corrigé ci-dessous pour appuyer le groupe, au besoin.

La valeur « **CA – Tous les participants – Données réelles** » obtenue de la section des mesures de base X la valeur « **Pondération de la qualité des services** » obtenue de la section sur la Qualité des services X **10** (jusqu'à la valeur maximale de NQS permise indiquée dans le tableau ci-dessous) :

- a) Calculez la valeur de la colonne QUALITÉ DES SERVICE « Données réelles » pour la **satisfaction de la clientèle**.

$$100\% \times 15\% \times 10 = \mathbf{1,50}$$

Valeur de NQS maximale permise = 1,5 (voir le tableau ci-dessous)

- b) Calculez la valeur de la colonne QUALITÉ DES SERVICE « Données réelles » pour la **coordination des services**.

$$83\% \times 25\% \times 10 = \mathbf{2,08}$$

Valeur NQS maximale permise = 2,5 (voir le tableau ci-dessous)

- c) Calculez la valeur de la colonne QUALITÉ DES SERVICE « Données réelles » pour la **pertinence**.

$$26\% \times 20\% \times 10 = \mathbf{0,52}$$

Valeur de NQS maximale permise = 2,0 (voir le tableau ci-dessous)

- d) Calculez la valeur de la colonne QUALITÉ DES SERVICE « Données réelles » pour le **progress des apprenants**.

$$100\% \times 30\% \times 10 = \mathbf{3,00}$$

Valeur NQS maximale permise = 3,0 (voir le tableau ci-dessous)

- e) Calculez la valeur de la colonne QUALITÉ DES SERVICE « Données réelles » pour les **apprenants desservis**.

$$175\% \times 10\% \times 10 = \mathbf{1,75} \quad \text{MAX } \mathbf{1,00}$$

Valeur de NQS maximale permise = 1,0 (voir le tableau ci-dessous)

- f) Quelle est la **valeur de NQS globale** pour ce PDS?

Phase IIA SQS	Prov. Value	Target Value	YTD All Participants Actual (%) <b>A</b>	Weight <b>B</b>	Actual <b>A X B X 10</b>	Maximum SQS Value
Customer Service	2,6	2,6		40%		
Customer Satisfaction	1,35	1,35	100%	15%	1,50	1,5
Service Coordination	1,25	1,25	83%	25%	2,08 (rounded from 2,075)	2,5
Effectiveness	2,4	2,4		50%		
Suitability	0,6	0,6	26%	20%	0,52	2,0
Progress	1,8	1,8	100%	30%	3,00	3,0
Efficiency	0,9	1,0		10%		
Learners Served	0,9*	1,0*	175%	10%	1,00 (1,75)	1,0
Total	5,9	6,0		100%	<b>8,10</b>	10,0

\* Bien que la norme provinciale pour les Apprenants desservis soit de 90 %, les fournisseurs de service s'engagent à desservir 100 % de leur nombre d'apprenants cible comme le stipule le contrat d'AFB.

## Phase II-A (2014–16) – Valeurs NQS maximum

Dimension	Mesure	Pondération	CA réel	Valeur de NQS	Valeur maximale de NQS*
Service à la clientèle (40 %)	1. Satisfaction de la clientèle	15 %	90 %	1,35	1,5
	2. Coordination des services	25 %	50 %	1,25	2,5
Efficacité (50 %)	3. Pertinence / Profil de l'apprenant (les 12 indicateurs)	20 %	30 %	0,60	2,0
	4. Progression de l'apprenante ou de l'apprenant	30 %	60 %	1,80	3,0
Efficiency (10 %)	5. Apprenants desservis	10 %	90 %	0,90	1,0

<b>Norme de qualité des services globale</b>	<b>5,90</b>	<b>10</b>
--	-------------	-----------

\* Chaque mesure de base se voit attribuer une valeur maximale qui peut être utilisée dans le calcul de la NQS totale.

## Exercice d'arbre conceptuel en groupe

(Durée estimée : 15 minutes)

Après la revue des résultats de l'Exercice 2, créez un arbre conceptuel de la valeur NQS avec le groupe. Un arbre conceptuel commence par une idée centrale écrite au milieu de la page avec des idées connexes qui s'y rattachent comme des branches.

Dans ce cas, les idées connexes affectent la valeur NQS. Ce ne sont pas seulement des idées qui y sont reliées.

Écrivez « Valeur NQS » au centre d'au moins deux tableaux de papier collés ensemble avec du ruban adhésif, puis demandez aux groupe qu'est-ce qui influencerait la valeur NQS. Écrivez les réponses sur le tableau rayonnant de « Valeur NQS ».

Le groupe nommera probablement les cinq mesures de base qui forment une partie du calcul de la valeur NQS. Celles-ci doivent être inscrites comme cinq branches rayonnant de « Valeur NQS » comme le montre le diagramme ci-dessous.

Les mesures de base elles-mêmes peuvent avoir des branches. Ces branches peuvent inclure des activités du PDS qui influence les valeurs de mesure de base individuelles, telles que l'extension des services et la prestation d'activités d'apprentissage.

Les éléments qui affectent les activités du PDS peuvent rayonner encore plus loin comme les procédures d'exploitation uniformisées, le bouche-à-oreille, et ainsi de suite.

L'arbre conceptuel est une excellente manière pour les participants de comprendre les causes et effets – les causes qui changent la valeur NQS.



Voici un exemple d'un arbre conceptuel :



## Établir la relation entre les intrants et les rapports

(Durée estimée : 15 minutes)

Lancez une discussion ouverte en demandant aux participants comment ils saisissent actuellement les données indiquées dans la colonne « Données du formulaire d'admission » du tableau.

Demandez aux participants quels rapports ils utilisent actuellement et à quelle fin.

Lors de la discussion de la section « Établir la relation entre les intrants et les rapports », soulignez que les données d'admission devraient être saisies sur des documents source écrit, pas simplement entrés dans le SIEO-SGC.

Renforcez que la qualité des intrants affectera la qualité des sortants saisis dans les rapports et utilisés pour l'analyse des activités et du rendement du PDS.

Notez qu'il y a une relation entre les données sources et les données de rapport. Cela fera l'objet d'une discussion en détail au Module 4 dans la section « Modèle d'amélioration continue ». Les guides de l'utilisateur pour les rapports et le dictionnaire des données peuvent vous aider à comprendre cette relation. Vous trouverez aux Annexes 2 et 3 du guide du participant un exemple de page de chacun.

## Module 3 : Intégrité des données

(DIAPO 22-23)

(Durée estimée pour discuter de l'unité 3: 15 minutes)

(DIAPO 24)

En quoi consiste l'intégrité des données?

- Comprend : la collecte de données, la saisie de données dans le SIEO-SGC et la documentation papier.
- Dans chacun des volets ci-dessus, les données doivent être complètes, uniformes, actuelles et exactes.

(DIAPO 25)

Qui sont les propriétaires des données de rapport du programme d'AFB?

- Les fournisseurs de service sont les propriétaires commerciaux des données de rapport du programme AFB et ils sont responsables de vérifier et de garantir l'intégrité des données au niveau du PDS.

(DIAPO 26)

Comment le MFCU utilise-t-il les données de rapport d'AFB?

- Les données utilisées pour l'établissement des normes en matière de qualité et de prestation des services ou pour l'élaboration de politiques entourant le programme.
- Le MFCU contrôle la conformité aux contrats.

- Le MFCU utilise les données probantes fournies par les données pour démontrer la valeur et les réussites du programme AFB.

Comment le fournisseur de service utilise-t-il les données de rapport d'AFB?

- Les réponses possibles comprennent :
  - contrôler la conformité l'entente conclue avec le MFCU;
  - s'assurer que la prestation des services est conforme aux directives d'AFB pour les fournisseurs de service;
  - contrôler la valeur des services offerts par le fournisseur de service;
  - former du nouveau personnel;
  - mener des analyses pour appuyer l'amélioration continue;
  - mener une analyse afin d'améliorer la capacité de prestation des services;
  - identifier les pratiques exemplaires pour améliorer la qualité de la prestation des services.

(DIAPO 27)

Quels vérifications ou systèmes d'assurance de la qualité votre PDS possède-t-il pour garantir que les données sont recueillies en temps opportun et avec exactitude?

- Les réponses possibles comprennent :
  - connaissance du quoi, du comment et du quand des données qui doivent être recueillies;
  - des procédures d'exploitation uniformisées écrites;
  - la formation du personnel et le perfectionnement professionnel permanent;
  - l'utilisation de formulaires uniformisés pour la collecte de données.

Quelles vérifications d'assurance de la qualité votre PDS possède-t-il pour garantir que les données sont saisies dans le SIEO-SGC avec exactitude et en temps opportun?

- Les réponses possibles comprennent :
  - des procédures d'exploitation uniformisées exigeant que tous les documents sources soient saisis avant la fin de la journée ou certainement avant l'échéance de coupure de saisie du SIEO-SGC;

- valider la saisie de données, la comparaison des données dans le SIEO-SGC aux documents sources;
- la revue des rapports afin d'identifier les incohérences.

Quel sont les rôles du personnel et de la direction du fournisseur de service en matière d'intégrité des données?

- Le personnel fait la saisie des données et doit donc s'assurer de saisir les données avec exactitude, en temps opportun et au bon endroit dans le SIEO-SGC.
- Le personnel recueille également les données; il doit donc être attentif afin de s'assurer que toutes les données requises sont recueillies avec précision et à temps.
- En raison de ce qui précède, la direction doit s'assurer que le personnel comprend l'importance de l'intégrité des données et de l'analyse des rapports.

(DIAPO 28)

Quel effet la discipline dans l'exploitation d'un organisme a-t-elle sur sa capacité de prestation de services?

- La discipline élimine la confusion et aide à clarifier les choses pour tous les membres de l'organisme.  
(En raison de la compréhension accrue que la discipline vous apporte, les choses sont moins confuses. Grâce à des processus clairs et uniformes, moins d'énergie est gaspillée à effectuer des tâches qui ont peu ou pas de valeur.)
- La discipline augmente la certitude et réduit les méprises et les erreurs.  
(La discipline est logique. Lorsque les choses sont ordonnées, il y a plus de chances qu'elles soient comprises et que moins d'erreurs et de méprises puissent se produire.)
- La discipline élargit la capacité de l'organisme à fournir des services.  
(Lorsqu'une personne sait ce qu'elle fait et qu'elle ne gaspille pas son temps et son énergie, elle peut se concentrer sur les tâches

importantes et les accomplir d'une manière efficace et efficiente. Plus de travail peut être accompli en moins de temps.)

## Exercice 1 (corrigé)

(Durée estimée pour terminer l'exercice 1 : 15 minutes)

(Durée estimée pour discuter des réponses à l'exercice 1 : 10 minutes)

(DIAPO 29)

Utilisez **Exercice 1** pour animer la discussion avec le groupe.

Passez en revue les données du Rapport 64 fournies à l'Annexe 1 du guide du participant. Quels problèmes d'intégrité des données pourraient expliquer les nombres inusités [les quatre numérateurs (Num.) et dénominateurs (Dén.) en gras]?

- **Apprenant (numérateur)** – Il y a de bonnes chances que la valeur du numérateur « Apprenant » de seulement 2 soit une erreur de saisie. La valeur de 11 pour le « Taux de réponse des apprenants » indique que des données sont recueillies et saisies. Toutefois, 2 classements satisfaisants sur 11 semblent très faibles. Cela pourrait indiquer que les données n'ont pas été saisies correctement et une étude plus approfondie est nécessaire.
- **Coordination des services (numérateur)** – La valeur de zéro indique que les aiguillages formels ne sont pas saisis ou qu'ils sont saisis incorrectement dans le SIEO-SGC.
- **Pertinence (numérateur)** – La faible valeur de 57 peut indiquer que le personnel du fournisseur de service devrait discuter de l'importance de l'autoreconnaissance avec les apprenants. Le formulaire d'inscription du participant a-t-il été dûment rempli afin d'appuyer la collecte de données et a-t-il été saisi correctement dans le SIEO-SGC?
- **Progrès (numérateur)** – Le pointage parfait de 64 plans de service avec au moins un jalon complété durant la période de rapport sur 64 plans de service actifs ou fermés durant cette période pourrait indiquer que des jalons sont marqués comme étant complétés alors qu'ils ne le sont pas. Cela pourrait se

produire par ce que le SIEO-SGC force les utilisateurs à choisir un numéro de jalon lors de la saisie des résultats atteints. Plutôt que de vérifier le dossier papier de l'apprenant pour savoir si des jalons ont été complétés et pour la commodité, n'importe quel nombre supérieur à zéro aurait pu être entré.

Souvent des problèmes dans les rapports peuvent être retracés aux activités « en dessous de la ligne de flottaison ». Lorsqu'un problème est relevé, posez-vous des questions comme :

- Cela pourrait-il être le résultat de données sources incomplètes ou inexactes?
- Cela pourrait-il être le résultat d'une erreur humaine lors de la saisie des données?
- Cela pourrait-il être le résultat d'un processus et/ou de procédures qui manquent de clarté?
- Cela pourrait-il être un problème de système?

Ces questions reviennent aux composantes de la veille stratégique (technologie, processus d'affaires et gens) et forment une partie importante du processus d'investigation.

## Module 4 : Analyse des rapports

(DIAPO 31-32)

(DIAPO 33-35)

### Apprenants desservis – dénominateur au prorata

(Durée estimée : 5 minutes)

Donnez l'exemple ci-dessous sur un tableau de papier pour montrer au groupe les différents résultats entre l'utilisation de « Cible annuelle d'engagement de rendement » au prorata et sans prorata. Ils verront rapidement pourquoi l'utilisation du nombre au prorata est préférable pour leur PDS.

En effectuant le calcul au prorata, le pourcentage de « CA – Tous les participants – Données réelles » est plus significatif. Voici un exemple :

Cible annuelle d'engagement de rendement	= 105
CA – Tous les participants Num.	= 65
Nombre de mois dans le rapport au 31 décembre	= 9 mois

### Cible annuelle – pas calculée au prorata

Si la « Cible annuelle d'engagement de rendement » n'est PAS calculée au prorata, la valeur « CA – Tous les participants – Données réelles » reportée est :

$$65 / 105 = 62 \%$$

### Cible annuelle – calculée au prorata

Si la « Cible annuelle d'engagement de rendement » est calculée au prorata, la valeur « CA – Tous les participants – Données réelles » reportée est :



$$105 \times (9/12) = 79$$

$65 / 79 = 82 \%$  C'est un reflet plus exact des efforts du PDS à ce jour.

(DIAPO 36)

## Modèle d'amélioration continue

(Durée estimée : 7 minutes)

Les points à souligner sont les étapes :

1. Analyser un rapport pour identifier tout élément étrange, indésirable ou excellent. Chercher des valeurs en deçà de la cible annuelle ou qui lui est supérieure, mais dont la tendance est à la baisse. Chercher de très hautes valeurs qui représentent une forte réussite dans un domaine que vous voulez poursuivre.
2. L'investigation est souvent requise afin d'établir la cause des données de rapport indésirables. L'investigation peut inclure des conversations avec le personnel, la revue du rapport 61 « Activité par cas » et possiblement d'autres rapports, et la revue des dossiers papier.

Le guide d'utilisation pour les rapports et le Dictionnaire des données peuvent aider à comprendre le lien entre les données sources et les données de rapport. Vous trouverez aux Annexes 2 et 3 du guide du participant un exemple de page de chacun. Les guides de l'utilisateur et le dictionnaire des données fournissent des directives adéquates pour la plupart des situations. La clé est de montrer aux participants que ces deux outils sont à leur disposition.

Le MFCU cherche toujours à améliorer et à développer les outils pour soutenir les fournisseurs de service dans la prestation du programme AFB. Les fournisseurs de service doivent s'abonner au flux RSS d'Emploi Ontario afin de s'assurer qu'ils reçoivent les avis concernant de nouveaux outils ou de nouvelles ressources.

3. Le concept « Élaborez un plan d'amélioration et puis mettez-le en œuvre » peut être aussi simple que d'instruire le personnel à traiter quelque chose un peu différemment ou aussi complexe que de réviser les procédures d'exploitation uniformisées du PDS.

4. Examinez les résultats du plan d'amélioration et révise-le, au besoin. Cette étape est nécessaire pour garantir un résultat positif et s'assurer que les mesures prises mèneront effectivement au but, soit l'amélioration du rendement.

## Rapports disponibles

(Durée estimée : 3 minutes)

Demandez au groupe quels rapports il utilise et de quelle manière il utilise les rapports :

- 19A Suivi par cas (niveau client)
- 20 Cas inactifs (niveau client)
- 60A Toutes les données information et aiguillage
- 60B Apprenant(e)/Profil est un rapport de huit pages fournissant un éventail de données sur le profil de l'apprenante ou de l'apprenant sous forme de résumé en nombres absolus et en pourcentages.
- 60D Résultats
- 61 Activité par cas (niveau client) (aucun exemple fourni de ce rapport)
- 64 Qualité des services en détail

Le guide du participant fait la référence croisée entre les exemples de rapports aux annexes 4 à 7.

(DIAPO 37)

## Le déroulement client de l'AFB (développé)

(Durée estimée : 10 minutes)

Le « déroulement client » a été présenté au Module 2. Nous irons plus en détail dans ce module. La compréhension du déroulement client est un outil essentiel qui peut servir à améliorer la prestation des services globale du PDS.

Énumérez les cinq principales étapes de la circulation des apprenants et de leurs étapes composantes qui sont illustrées dans le schéma. Les cinq grandes étapes sont énumérées ci-dessous. Le guide du participant contient une description de ces cinq étapes si vous voulez vous en prévaloir :

1. Admission
2. Évaluation
3. Plan d'apprentissage
4. Formation
5. Sortie et suivi

Expliquez comment le rapport 64 Qualité des services en détail saisit les données des mesures de base le long du trajet. Le schéma contient des flèches indiquant les points auxquels les données sur le processus sont saisies.

La compréhension du déroulement client peut aider à :

- augmenter le nombre d'apprenants qui progressent dans le programme AFB;
- augmenter la qualité de la prestation des services;
- réduire le coût de la réalisation des deux objectifs précédents.

### **Gestion des compromis**

Le volume d'apprenants qui circulent dans le programme, la qualité de la prestation des services et les coûts d'exploitation du PDS se contraignent mutuellement. Par exemple, si l'admission d'un plus grand nombre d'apprenants dans le déroulement client n'est pas gérée adéquatement, elle peut affecter la qualité des services fournis ou elle peut faire augmenter les frais d'exploitation du PDS. Des procédures d'exploitation uniformisées bien rédigées et du personnel parfaitement formé permettent de servir les apprenants tout en maintenant une grande qualité des services et en limitant les coûts.

### **Point critique du processus (« étranglement »)**

Comprendre le flux des apprenants (comment ils circulent le long du déroulement client) aide le personnel à reconnaître un point critique dans le processus. (Un point qui réduit le flux des apprenants dans le programme est souvent appelé un étranglement.) C'est un secteur où le personnel doit s'efforcer d'augmenter le flux des apprenants dans le cadre du programme.

Avec le temps, l'étranglement peut se déplacer dans le déroulement client alors que le mélange de profils d'apprenants ou le progrès des apprenants change, ou à la suite d'une mesure prise par le PDS.

### **Exemples de situations où un point critique peut se produire**

Admission	–L'admission de clients peut être faible ou l'admission d'apprenants. Le PDS pourrait avoir une grande capacité de prestation de services, mais peu d'apprenants à desservir.
Évaluation (à l'admission)	–Il pourrait manquer de personnel pour effectuer les évaluations, ce qui force les clients à attendre.
Plan d'apprentissage	– Il pourrait manquer de personnel pour élaborer les plans d'apprentissage.  – Le personnel pourrait ne pas être suffisamment formé pour la saisie de données dans le SIEO-SGC.
Formation	–Les activités d'apprentissage développées pour les apprenants pourraient être trop difficiles, ce qui empêcherait les apprenants de compléter des tâches jalons ou des tâches culminantes.  –Trop d'activités d'apprentissage pourraient être sélectionnées pour les apprenants, ce qui les garde à l'étape des activités d'apprentissage plus longtemps que nécessaire.
Suivi	–Aucun personnel n'est affecté à l'administration des questionnaires de sortie et de suivi.

### **Qu'est-ce que les données des rapports pourraient vous dire?**

Les sous-sections du guide du participant font correspondre les étapes du déroulement client aux rapports particuliers. Le but de ces sous-sections est d'informer les participants sur ce que les données pourraient révéler.

## **Lecture**

(Durée estimée de la lecture : 15 minutes)

Accordez quelques minutes aux participants pour lire les sous-sections à leur gré, la section « Rapport 61 – Activité par cas (niveau client) » et la section « Combinaisons de données », puis passez à l'exercice ci-dessous. Remarque : Pour le moment, la mesure de base « Achèvements » n'est pas dans l'Appendice E des engagements du fournisseur de service envers le ministère. Elle est incluse dans cette section en raison de son importance et parce qu'elle peut éventuellement devenir une mesure de rendement exigeant un engagement contractuel.

## **Exercice 1**

(Durée estimée : 40 minutes)

Demandez aux participants de former leurs équipes, puis attribuez à chaque équipe 2 des 12 étapes du schéma du déroulement client. En se basant sur les exemples du guide du participant ou leurs propres idées, demandez aux participants de trouver un exemple de ce qu'un rapport pourrait leur révéler sur chacune des deux étapes; ils devront ensuite se préparer à les expliquer au groupe entier.

**Suivi de l'exercice 1** : Demandez à une personne de chaque équipe de présenter un scénario au groupe.

(DIAPOS 38-41)

## **Report 61 Activité par cas (niveau client)**

(Durée estimée : 5 minutes)

Discutez de ce rapport tel qu'écrit dans le guide et demandez aux participants s'ils utilisent le rapport et comment ils l'ont utilisé. Essayez d'encourager les autres à utiliser ce rapport. Il peut s'avérer un outil d'investigation très utile, car il contient les plans de service actifs. Cela peut aider les fournisseurs de service à comprendre le mélange actuel d'apprenants, car le rapport principal (rapport 64 – Qualité des services en détail) contient des données principalement basées sur les plans de service fermés.

## **Combinaisons de données / personnel / vue d'ensemble / rapports cumulatifs**

(Durée estimée de la lecture : 10 minutes)

(Durée estimée de la discussion : 10 minutes)

Demandez aux participants de lire les quatre sections ci-dessus, puis discutez-en. Un commentaire est fourni ci-dessous.

## **Combinaisons de données**

Avant de couvrir cette section, demandez au groupe de nommer des combinaisons de données qui peuvent les mener à des occasions d'amélioration continue. Les combinaisons de données sont simplement des données de rapports utilisant plus d'un jeu de données aux fins d'analyse. Le guide du participant contient trois possibilités. Après que le groupe a épuisé ses idées, étudiez les trois possibilités présentées dans le guide du participant.

Encouragez les participants à tenter de voir les données de rapports en combinaisons aux fins d'analyse des données et d'amélioration continue à leur retour au PDS.

## **Le personnel**

Discutez des points soulevés dans cette section du guide. Le thème est que la direction du fournisseur de service doit soutenir le personnel afin de s'assurer que celui-ci sache ce qu'il doit faire et qu'il est adéquatement formé pour accomplir les tâches qui lui sont attribuées.

## **Vue d'ensemble**

L'élément à souligner est qu'en faisant l'analyse des rapports et toute investigation nécessaire chaque mois, l'information nécessaire pour produire le Rapport trimestriel d'état et d'ajustement (RTEA) sera déjà disponible. Au moment de produire ce rapport, il ne devrait pas y avoir de tension ou d'urgence.

Il en va de même pour le plan d'affaires. En plus d'influencer les cibles provinciales, le travail réalisé durant l'année sera immédiatement disponible durant la période de préparation du plan et fournira des données probantes pour le plan d'affaires d'AFB de l'année prochaine.

## **Rapports cumulatifs**

Présentez ce qui est noté dans cette section.

## Exercices 2 à 7

(Durée estimée pour faire les exercices 2 et 3 : 10 minutes chacun)

(Durée estimée pour discuter des exercices 2 et 3 : 10 minutes chacun)

(Durée estimée pour faire les exercices 4, 5 et 6 : 5 minutes chacun)

(Durée estimée pour discuter des exercices 4, 5 et 6 : 5 minutes chacun)

(Durée estimée pour faire l'exercice 7 : 10 minutes)

(DIAPO 42)

- Demandez aux participants de reformer leurs équipes et de faire l'**Exercice 2** (Calculer la valeur « CA – Tous les participants – Données réelles »).

**Suivi de l'exercice 2 :** Selon le nombre d'équipes, si vous en avez cinq ou moins, demandez à chaque équipe de vous dire comment réaliser un des calculs et écrivez les réponses sur le tableau de papier. Si vous avez plus de cinq équipes, demandez au groupe entier quels sont les calculs et les réponses. Écrivez les calculs et les réponses sur le tableau de papier.

(DIAPO 43)

- Demandez aux participants de reformer leurs équipes et de faire l'**Exercice 3** (Calculer la valeur « CA Objectif (en %) ») en utilisant les mêmes mesures de base qu'à l'exercice 2. Pour les équipes qui ont le calcul des apprenants desservis (qui n'a pas de valeur « CA Objectif (en %) »), demandez aux participants de choisir une des autres mesures de base pour cet exercice.

**Suivi de l'exercice 3 :** Demandez à une personne de chaque équipe de lire le calcul et leur réponse. Écrivez les calculs et les réponses sur le tableau de papier.

- Demandez aux participants de reformer leurs équipes et de faire les **Exercices 4, 5 et 6** (Quel est le principal problème auquel le PDS fait face?).

**Suivi des exercices 4, 5 et 6 :** Demandez au groupe quelle réponse a été obtenue pour chacune des trois questions et demandez aux participants restants s'ils sont d'accord avec la réponse. Utilisez le corrigé du guide du formateur ci-dessous pour expliquer les réponses, mais considérez d'autres points de vue que ceux des participants.

- **Exercice 7** : Demandez aux participants de parler au groupe des réussites qui sont issues de l'analyse de rapports dans le passé. Et si cela a nécessité une investigation et l'amélioration continue.

## Exercices 2 à 6 (corrigé)

2. À l'aide des données du rapport 64 présentées à l'Annexe 9, calculez les valeurs demandées qui apparaîtront dans le rapport 64 – Qualité des services en détail (pour connaître les calculs, veuillez vous reporter à l'Annexe 10 du guide du participant) :

[Remarque pour le formateur : Demandez aux participants de faire les calculs de a) à e), puis demandez à des volontaires d'écrire les calculs sur un tableau de papier pour le groupe. S'il n'y a aucun volontaire, commencez à écrire les calculs sur le tableau de papier en demandant au groupe ce qui suit. Remplissez les éléments pour lesquels vous n'obtenez pas d'aide du groupe.]

Valeurs demandées [et les réponses] :

- a) Calculez la valeur « CA – Tous les participants – **Données réelles** » pour la valeur 1. Satisfaction de la clientèle.

CA – Tous les participants **Num.** / CA – Tous les participants **Dén.**

$$48 / 53 = 91 \%$$

- b) Calculez la valeur « CA – Tous les participants – **Données réelles** » pour la valeur 2. Coordination des services.

CA – Tous les participants **Num.** / CA – Tous les participants **Dén.**

$$35 / 71 = 49 \%$$

- c) Calculez la valeur « CA – Tous les participants – **Données réelles** » pour la valeur 3. Pertinence.

CA – Tous les participants **Num.** / CA – Tous les participants **Dén.** divisé par 10\*



$$244 / 70 = 349 \% / 10 = 35 \%$$

Assurez-vous d'expliquer la note en bas de page sur l'exemple de pertinence à l'Annexe 10 du guide du participant reproduit ci-dessous. La valeur « CA – Tous les participants – Données réelles » et le pourcentage moyen des indicateurs de pertinence identifiés par apprenant.

« \* Bien qu'il y ait 12 indicateurs, « un plan de service ne peut n'en avoir qu'un sélectionné parmi Prestataire d'OT/POSPH, Aucune source de revenus et Pupille de la Couronne » et le calcul est donc divisé par 10 et non par 12. »

- d) Calculez la valeur « CA – Tous les participants – **Données réelles** » pour la valeur 4. Progrès.

CA – Tous les participants **Num.** / CA – Tous les participants **Dén.**

$$42 / 112 = 38 \%$$

- e) Calculez la valeur « CA – Tous les participants – **Données réelles** » pour la valeur 5. Apprenants desservis.

CA – Tous les participants Num. / Engagement en matière de rendement (au prorata du CA)

$$103 / (182 \times 9/12^*) = 103 / 137 = 75 \%$$

\* N'oubliez pas de faire cette répartition au mois de l'exercice financier qui dans cet exercice est le 31 décembre. Pour de plus amples explications sur la répartition, veuillez vous reporter à la section intitulée « Apprenants desservis – au prorata » dans le Module 4 du guide du participant.

3. À l'aide des données du rapport 64 présentées à l'Annexe 11, calculez les valeurs demandées qui apparaîtront dans le rapport 64 – Qualité des services en détail (pour connaître les calculs, veuillez vous reporter à l'Annexe 12 du guide du participant) :

[Remarque pour le formateur : Demandez aux participants de faire les calculs de a) à d), puis demandez à des volontaires d'écrire les calculs sur un tableau de papier. S'il n'y a aucun volontaire, commencez à écrire les calculs sur le tableau de papier en demandant au groupe ce qui suit.]

**Valeurs demandées [et les réponses] :**

CA – Tous les participants **Données réelles** / Engagement en matière de rendement

a) Calculez le « **CA Objectif (en %)** » pour 1. Satisfaction de la clientèle.

$$82\% / 90\% = \mathbf{91\%}$$

b) Calculez le « **CA Objectif (en %)** » pour 2. Coordination des services.

$$43\% / 50\% = \mathbf{86\%}$$

c) Calculez le « **CA Objectif (en %)** » pour 3. Pertinence.

$$24\% / 30\% = \mathbf{80\%}$$

d) Calculez le « **CA Objectif (en %)** » pour 4. Progrès.

$$68\% / 60\% = \mathbf{113\%}$$

4. Commentaires sur la maquette 2 (Annexe 8i du guide du participant) :

1. Une valeur de CA Objectif (en %) pour la satisfaction de la clientèle de 111 % indique que les apprenants sont très satisfaits des services.

2. Une valeur de CA Objectif (en %) pour la coordination des services de 113 % indique que le PDS utilise bien la communauté pour aider les apprenants.

3. Une valeur de CA Objectif (en %) pour la pertinence de 142 % indique que le PDS rejoint les apprenants dans le besoin ciblés.

4. Une valeur de CA Objectif (en %) pour le progrès de 147 % est excellente. Les apprenants progressent extrêmement bien.

5. Une valeur d'Apprenants desservis CA – Tous les participants – Données réelles de 55 % est très faible (mauvaise).

**Conclusion :** Le PDS offre un excellent service à la clientèle, mais son admission de nouveaux apprenants est faible. Ou bien les données ne sont pas saisies dans le SIEO-SGC correctement.

5. Commentaires sur la maquette 5 (Annexe 13 du guide du participant) :

1. Une valeur de CA Objectif (en %) pour la satisfaction de la clientèle de 95 % indique que les apprenants sont généralement satisfaits des services.

2. Une valeur de CA Objectif (en %) pour la coordination des services de 108 % indique que le PDS utilise bien la communauté pour aider les apprenants. Les sous-catégories montrent que le PDS est particulièrement habile à orienter les clients vers d'autres fournisseurs de service.

3. Une valeur de CA Objectif (en %) pour la pertinence de 15 % indique que le PDS ne rejoint pas les apprenants dans le besoin ciblés.

4. Une valeur de CA Objectif (en %) pour le progrès de 129 % est excellente.

5. Une valeur d'Apprenants desservis CA – Tous les participants – Données réelles de 108 % est saine. Elle démontre une entrée de nouveaux apprenants. La sous-catégorie « Nouveaux » le confirme.

**Conclusion :** Le PDS offre des services de qualité à un bon volume d'apprenants, mais elle n'est pas aussi adépte à desservir les apprenants ciblés. Ou bien les données ne sont pas saisies dans le SIEO-SGC correctement.

6. Commentaires sur la maquette 6 (Annexe 14 du guide du participant) :

1. Une valeur de CA Objectif (en %) pour la satisfaction de la clientèle de 54 % indique que les apprenants ne sont pas satisfaits des services.

2. Une valeur de CA Objectif (en %) pour la coordination des services de 57 % devrait faire l'objet d'une étude plus approfondie. La valeur pourrait être faible en raison d'un taux de recommandation ou d'orientation faible, ou les deux. En examinant les résultats de la colonne « Recommandés », nous pouvons voir qu'à

10, ils sont bons. Toutefois les résultats « Orientés vers » sont faibles. Les orientations combinées ne totalisent que 4, ce qui représente moins du quart des toutes les orientations. Pour une raison quelconque, les apprenants ne sont pas orientés vers d'autres services. Cela pourrait être parce qu'ils ne complètent pas le programme.

3. Une valeur de CA Objectif (en %) pour la pertinence de 134 % indique que le PDS fait du bon travail à rejoindre les apprenants dans le besoin ciblés.

4. Une valeur de CA Objectif (en %) pour le progrès de 56 % indique un grave problème qui doit faire l'objet d'une investigation. Les apprenants ne progressent pas.

5. Une valeur d'Apprenants desservis CA – Tous les participants – Données réelles de 75 % est faible. Cela pourrait être parce que l'insatisfaction des apprenants quant à leur progrès réduit le bouche-à-oreille et donc l'admission de nouveaux apprenants.

**Conclusion :** Le PDS a de la difficulté à faire circuler les apprenants dans le programme AFB. [Remarque : Après 11 mois dans l'année et si c'était la fin de l'année, il y aurait 44 reports à l'année suivante (86 desservis – 42 fermés = 44), soit un peu plus de reports que les 37 de l'année précédente. Cela indique également que le PDS pourrait avoir de la difficulté à faire progresser les apprenants dans le programme.]

(DIAPO 44)

Dans les exercices 4, 5 et 6 ci-dessus, les participants ont exécuté la première étape de l'amélioration continue qui consiste à « comprendre les résultats ». Lancez la discussion sur les trois autres étapes.

# Résumé

(DIAPO 46)

(Durée estimée : 5 minutes)

Demandez au groupe de résumer la formation et écrivez les principaux points sur un tableau de papier. Assurez-vous que tous les points du résumé sont couverts.

Si le temps le permet, revisitez les éléments clés du guide en guise de recyclage.

## Exercice 1

(Durée estimée : 5 minutes)

Faites cet exercice en posant au groupe complet la question suivante :

1. Expliquez une nouvelle manière que vous utiliserez pour faire l'analyse des rapports lorsque vous serez de retour à votre PDS.

Au cas où vous ne receviez pas de réponses, ayez ces suggestions à portée de la main. Celles-ci sont tirées du Module 4 – analyse des rapports :

- Le rapport 20 – Cas inactifs révèle les plans de service qui n'ont pas été mis à jour depuis au moins 60 jours. Puisqu'il est critique de faire circuler les apprenants dans le programme, les cas inactifs doivent être analysés afin de savoir s'il y a une manière de garder les apprenants en mouvement le long de leur déroulement d'objectifs. Est-ce une question que les apprenants aient besoin du soutien de formation ou d'appels de rappel, ou bien qu'ils croient que les activités d'apprentissage ne sont pas pertinentes à leurs objectifs?

L'investigation et les actions subséquentes pourraient débloquer certains apprenants coincés.

- Le rapport 60D – Résultats révèle le pourcentage d'activités d'apprentissage qui ont été terminées dans les plans de service fermés durant la période de rapport. Qu'est-ce qui pourrait avoir changé pour améliorer cette valeur? Les activités d'apprentissage sont-elles simplement non achevées dans le SIEO-SGC? Dans quel cas, y a-t-il une occasion d'améliorer l'intégrité des données? Ou les activités d'apprentissage ne sont-elles pas achevées par les apprenants?
- Rapport 64 RQSD – 5. Il peut indiquer la visibilité du fournisseur de service dans la communauté élargie. Il peut indiquer à quel degré le fournisseur de service s'est fait connaître des autres ressources, programmes et services de la communauté, ainsi que du grand public.
- Le rapport 61 – Activité par cas contient des données propres aux apprenants individuels. Les données peuvent être utiles lors de l'investigation sur les apprenants qui ont quitté le programme avant l'achèvement. Peut-être des apprenants sont admis au programme alors qu'ils devraient être orientés ailleurs. Le recyclage de la formation du personnel sur les évaluations pourrait être une occasion d'amélioration continue.

(DIAPO 47)



# Annexes

## **Annexe 1 – Exemple du formulaire d'évaluation de la formation**

L'enregistrement par les participants de leurs connaissances des concepts clés avant et après la formation garantit qu'un transfert de connaissances a eu lieu. Tout écart dans le transfert de connaissances peut être rectifié en retournant à ces éléments pour le recyclage.

L'évaluation de la formation par les participants aide les formateurs à adapter leur formation afin qu'elle puisse être plus efficace.

Pour les deux raisons ci-dessus, les formateurs sont encouragés à utiliser l'évaluation de la formation.



# Formation de l'évaluation

Lieu de la formation	Date
----------------------	------

1. **a) Au début de la séance**, sélectionnez un choix dans le tableau ci-dessous qui décrit le mieux votre

« état actuel » concernant chacun des concepts clés :

- **Ne sait pas** : vous ne connaissez pas le concept.
- **Sait** : vous connaissez le concept.
- **Expliquer** : vous pouvez expliquer le concept à d'autres.
- **Appliquer** : vous connaissez le concept suffisamment pour le mettre en pratique dans votre organisme.

Concepts clés	DÉBUT				FIN			
	Ne sait pas	Sait	Expliquer	Appliquer	Ne sait pas	Sait	Expliquer	Appliquer
<b>Introduction</b>								
Attentes du MFCU pour les fournisseurs de service en 2014-2015 et au-delà								
<b>Module 1 : Système de gestion du rendement d'AFB</b>								
Comprendre les composantes du système de gestion du rendement								
Reconnaître que les clients et apprenants d'AFB sont au cœur du système								
<b>Module 2 : Services du programme d'AFB et déroulement client</b>								
Le déroulement client d'AFB.								
Les composantes du cadre de gestion du rendement.								
La raison de chaque mesure clé et les problèmes d'intégrité des données liés à chacune, ainsi que la manière d'améliorer le rendement pour chacune de ces mesures clés.								
La norme de qualité du service (NQS) comprend 3 dimensions et 5 mesures de base.								

	DÉBUT				FIN			
	Ne sait pas	Sait	Expliquer	Appliquer	Ne sait pas	Sait	Expliquer	Appliquer
Concepts clés								
La responsabilité du fournisseur de service de se conformer aux directives pour les fournisseurs de service et les ententes d'AFB.								
Établir la relation entre les intrants et les rapports.								
Comment calculer la valeur de la colonne QUALITÉ DES SERVICES – Données réelles du rapport sur la <u>Qualité des services en détail</u> (rapport 64)								
Comment calculer la valeur NQS globale du rapport sur la <u>Qualité des services en détail</u> (rapport 64)								
<b>Module 3 : Intégrité des données</b>								
Les deux principaux utilisateurs des données d'AFB et comment chacun d'eux utilise les données.								
Les propriétaires commerciaux des données et la manière dont ils assurent l'intégrité de ces données.								
L'effet des efforts en matière d'intégrité des données sur la discipline.								
<b>Module 4 : Analyse des rapports</b>								
Comprendre le calcul de la valeur « Apprenants desservis – CA Tous les participants – Données réelles » du rapport 64 <u>Qualité des services en détail</u>								
Comprendre les quatre étapes du processus d'amélioration continue.								
Les rapports disponibles aux fins d'analyse ou pour aider à mener les investigations.								
Comprendre ce que les données des rapports pourraient vous dire.								
Comprendre l'utilité du rapport 61 – Activité par cas.								
Comment calculer la valeur de la colonne « CA – Tous les participants – Données réelles » du rapport sur la <b>Qualité des services en détail</b> (rapport 64)								
Calculer les valeurs de « <b>CA Objectif (en %)</b> » dans le rapport <u>Qualité des services en détail</u> (rapport 64)								

1. **b) Au début de la séance**, sélectionnez un choix dans le tableau ci-dessous qui décrit le mieux votre

« état actuel » concernant chacun des concepts clés :

- Ne sait pas : vous ne connaissez pas le concept.
- Sait : vous connaissez le concept.
- Expliquer : vous pouvez expliquer le concept à d'autres.
- Appliquer : vous connaissez le concept suffisamment pour le mettre en pratique dans votre organisme.

2. Veuillez classer les énoncés ci-dessous selon l'échelle de 1 à 5 où :

1 = fortement en désaccord et 5 = fortement d'accord.

	1	2	3	4	5
Le niveau de difficulté de la formation était juste.					
Je peux mettre en pratique l'information dans mon organisme.					
La présentation a répondu à mes besoins					
Le formateur m'a activement impliqué dans le processus d'apprentissage.					
À la suite de cette formation, je suis plus à l'aise avec l'analyse des rapports.					
Cette information nous aidera [nos PDS] à gérer les services d'AFB « en dessous de la ligne de flottaison ».					

3. Quelles étaient les forces globales de la séance?

---

4. Quelles étaient les faiblesses globales de la séance?

---

5. Comment pourrions-nous améliorer la séance?

---

6. Avez-vous d'autres commentaires et suggestions?

---

\*\*\*