

**EMPLOI
ONTARIO**

**EMPLOYMENT
ONTARIO**

**PROGRAMME D'ALPHABÉTISATION ET DE
FORMATION DE BASE (AFB)**

**Plan d'activités 2016-2017
Directives pour le point de service à l'intention
des fournisseurs de services**

Ministère de la Formation et des Collèges et Universités

Table des matières

| | | |
|-----|---|----|
| 1.0 | Introduction | 3 |
| 1.1 | But | 3 |
| 1.2 | Objectifs et catégories de services du Programme AFB..... | 3 |
| 1.3 | Priorités opérationnelles pour 2016-2017 | 4 |
| 1.4 | Modifications apportées au plan d'activités en 2016-2017..... | 7 |
| 1.5 | Responsabilités du ministère | 7 |
| 1.6 | Responsabilités du fournisseur de services | 8 |
| 2.0 | Directives pour le plan d'activités | 9 |
| 2.1 | Structure du formulaire de plan d'activités | 9 |
| 2.2 | Activités de prestation de services..... | 9 |
| 2.3 | Plan de présentation des services | 9 |
| 2.4 | Planification et coordination des services d'alphabétisation | 11 |
| 2.5 | Nombre d'apprenantes et d'apprenants visé | 11 |
| 2.6 | Soutiens de formation..... | 11 |
| 2.7 | Fonds pour les intervenants et les interprètes en langue des signes américaine (LSA) 12 | |
| 3.0 | Engagements en matière de rendement..... | 13 |
| 4.0 | Soumission du plan d'activités | 14 |
| 4.1 | Date limite et formulaires requis | 14 |

1.0 Introduction

Un plan d'activités de 2016-2017 des fournisseurs de services dans le cadre du Programme AFB d'Emploi Ontario doit être préparé par tous les fournisseurs qui demandent du financement leur permettant de fournir des services d'AFB. Le présent document contient des directives précises sur la façon de remplir le modèle du plan d'activités.

1.1 But

Le processus de planification des activités vise à permettre aux fournisseurs de services d'AFB d'établir la façon dont ils comptent atteindre leurs objectifs tout en respectant les directives du ministère, leur budget et le cycle annuel de gestion des activités, qui prend fin le 31 mars.

Le plan d'activités présente ce que votre organisme prévoit faire afin :

- de respecter les objectifs intérimaires de rendement de la phase II-A du cadre de gestion du rendement du Programme AFB (voir au point 3.1 du présent document);
- d'offrir des activités d'AFB dans les collectivités comme convenu lors des rencontres de planification et de coordination des services d'alphabétisation tenues par votre réseau régional.

Le cycle de gestion des activités du ministère coïncide avec l'exercice financier (du 1^{er} avril au 31 mars). Le plan d'activités de 2016-2017 tiendra compte du cycle de gestion des activités et comprendra les résultats attendus devant être améliorés du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017. Les fournisseurs de services d'AFB doivent présenter un plan d'activités pour chaque point de service où sont offerts des services d'AFB.

Le plan d'activités précisera les responsabilités et les objectifs figurant dans votre entente de service d'AFB.

1.2 Objectifs et catégories de services du Programme AFB

Les objectifs et les catégories de services sont des éléments stables du Programme AFB. Chacun de ces éléments donne une forme et une orientation prévisibles sans restreindre la capacité du ministère à faire preuve de flexibilité et à s'adapter aux priorités changeantes.

Les objectifs du Programme AFB sont les suivants :

- offrir une formation et des services de haute qualité aux adultes pour combler leurs lacunes en littératie et en compétences de base afin de les aider à atteindre leurs objectifs en matière d'emploi, d'apprentissage, d'éducation postsecondaire, de crédits d'école secondaire et d'autonomie;
- aiguiller le mieux possible les apprenantes et les apprenants vers de l'aide additionnelle;
- coordonner les services en alphabétisation et autres services afin de contribuer à la mise en place, en Ontario, d'un système harmonieux de formation et d'éducation des adultes; offrir des services d'alphabétisation à ceux et celles qui en ont le plus besoin;

- veiller à rendre compte aux intervenants par la prestation de services d’alphabétisation efficaces et efficients.

Le rôle principal des organismes de soutien est d’offrir un soutien aux fournisseurs de services afin qu’ils puissent offrir une formation permettant l’atteinte des objectifs du Programme AFB. Le mot « soutien » englobe une panoplie d’éléments nécessaires pour assurer une prestation de programme de qualité.

Les organismes de soutien aident les fournisseurs de services financés à offrir des services de qualité et coordonnés qui répondent aux besoins émergents cernés par les collectivités et le gouvernement dans le cadre d’un système de formation et d’emploi intégré. Pour en savoir plus sur les rôles et les responsabilités de chaque type d’organisme de soutien, veuillez consulter les Directives aux organismes de soutien du Programme AFB.

Pour atteindre les objectifs susmentionnés, les organismes de soutien entreprennent des activités dans les quatre catégories de services suivantes :

1. Favoriser des voies de transition harmonieuses pour les clients entre les programmes du ministère de la Formation et des Collèges et Universités (MFCU), notamment Emploi Ontario, du ministère de l’Éducation (EDU), du ministère des Services sociaux et communautaires (MSSC) et du ministère des Affaires civiques et de l’Immigration (MACI).
2. Appuyer une prestation de services de qualité en offrant des services de soutien et d’aide à l’élaboration de ressources (notamment en ce qui concerne le contenu pédagogique, les modes d’enseignement et l’évaluation).
3. Favoriser l’amélioration de la capacité organisationnelle du fournisseur de services.
4. Appuyer la collecte et la distribution des résultats de recherche et contribuer aux projets de recherche connexes en matière d’AFB en les abordant d’un point de vue régional, sectoriel ou d’organisme désigné.

1.3 Priorités opérationnelles pour 2016-2017

L’établissement de priorités opérationnelles annuelles permet de réorienter les activités des fournisseurs de services et des organismes de soutien dans la poursuite des objectifs généraux du Programme AFB, de manière à répondre aux besoins émergents et à appuyer les initiatives du ministère.

La promesse d’Emploi Ontario (EO) en matière de service :

- veiller à offrir la qualité la plus élevée possible pour le soutien et le service afin d’aider les particuliers et les employeurs à atteindre leurs objectifs de carrière ou de recrutement;
- offrir des occasions pour que chacun puisse améliorer ses compétences grâce à une formation et à des études;
- veiller à ce que, quel que soit le bureau d’Emploi Ontario auquel on s’adresse, on obtienne toujours l’aide dont on a besoin;

- travailler avec des employeurs et des collectivités pour que l'Ontario dispose de la main-d'œuvre hautement qualifiée et instruite dont il a besoin pour être concurrentiel.

En 2016-2017, l'orientation du ministère en ce qui a trait au Programme AFB sera axée sur le respect de la promesse d'Emploi Ontario en augmentant l'employabilité des apprenantes et des apprenants du Programme AFB grâce au soutien de voies de transition claires au sein d'Emploi Ontario et du système de formation et d'éducation; à l'offre d'enseignement de haute qualité à l'aide de stratégies novatrices et au soutien de l'apprentissage dans des environnements riches en technologie; au renforcement de la capacité du réseau de prestation de services d'AFB.

Les organismes de soutien continueront dans cette voie grâce aux trois priorités opérationnelles ci-dessous qui seront intégrées à votre plan d'activités :

- 1) Favoriser des voies de transition harmonieuses vers l'emploi pour les apprenantes et les apprenants ainsi que les clients en améliorant la coordination et l'extension des services :
 - au sein du réseau d'Emploi Ontario pour accroître l'accès et, en fin de compte, soutenir les apprenantes et les apprenants dans l'atteinte de leurs objectifs;
 - pour les groupes vulnérables et ceux qui font face à de multiples obstacles, notamment ceux définis par les indicateurs de la pertinence de la participation de la phase II-A du cadre de gestion du rendement.
- 2) Offrir de l'enseignement de haute qualité aux apprenantes et aux apprenants par l'élaboration d'outils, de programmes et de ressources d'apprentissage qui appuient :
 - les compétences en résolution de problèmes et en éducation permanente dans des environnements riches en technologie;
 - les stratégies novatrices à l'enseignement, y compris l'apprentissage mixte et la prestation à distance.
- 3) Renforcer la capacité du réseau de prestation de services d'AFB grâce à :
 - l'élaboration d'outils, de ressources et de pratiques exemplaires;
 - l'offre d'occasions de perfectionnement professionnel visant à renforcer la capacité des formatrices et des formateurs.

Le tableau ci-dessous illustre la relation entre les priorités opérationnelles de 2015-2016, les objectifs du Programme AFB ainsi que les dimensions du rendement et les mesures du cadre de gestion du rendement du Programme AFB.

| Dimensions de rendement | Mesures | Objectifs du Programme AFB | Priorités opérationnelles annuelles |
|--------------------------------|-----------------------------|---|---|
| Service à la clientèle | 1. Satisfaction des clients | <ul style="list-style-type: none"> • Offrir un enseignement de haute qualité répondant aux besoins | <ul style="list-style-type: none"> • Offrir un enseignement de haute qualité |
| | 2. Coordination des | <ul style="list-style-type: none"> • Aiguiller adéquatement | <ul style="list-style-type: none"> • Favoriser des voies |

| Dimensions de rendement | Mesures | Objectifs du Programme AFB | Priorités opérationnelles annuelles |
|--------------------------------|--|---|---|
| | services | <ul style="list-style-type: none"> • Coordonner l'alphabétisation et d'autres services | de transition harmonieuses pour les apprenantes et apprenants et les clients |
| Efficacité | 3. Pertinence de la participation et profil de la personne | <ul style="list-style-type: none"> • Axer les services d'alphabétisation sur ceux qui en ont le plus besoin | <ul style="list-style-type: none"> • Améliorer la coordination des services et la sensibilisation |
| | 4. Atteinte des buts | <ul style="list-style-type: none"> • Offrir un enseignement et des services qui aident les apprenantes et apprenants à atteindre leurs buts • Offrir un enseignement de haute qualité | <ul style="list-style-type: none"> • Favoriser des voies de transition harmonieuses pour les apprenantes et apprenants et les clients • Offrir un enseignement de haute qualité • Améliorer les résultats des clients et des apprenantes et apprenants |
| | 5. Progression de l'apprenante ou apprenant | <ul style="list-style-type: none"> • Offrir un enseignement de haute qualité répondant aux besoins | <ul style="list-style-type: none"> • Offrir un enseignement de haute qualité • Améliorer les résultats des clients et des apprenantes et apprenants |
| | 6. Progrès de la personne apprenante | <ul style="list-style-type: none"> • Offrir un enseignement de haute qualité répondant aux besoins | <ul style="list-style-type: none"> • Offrir un enseignement de haute qualité • Améliorer les résultats des clients et des apprenantes et apprenants |
| Efficiace | 7. Apprenantes et apprenants bénéficiant des services | <ul style="list-style-type: none"> • Axer les services d'alphabétisation sur ceux qui en ont le plus besoin | <ul style="list-style-type: none"> • Améliorer la coordination des services et la sensibilisation |

| | | |
|--|---|---|
| Capacité organisationnelle : <ul style="list-style-type: none"> • Planification • Ressourcement | <ul style="list-style-type: none"> • Mesures • Communications | Analyse et amélioration du rendement du Programme AFB |
|--|---|---|

1.4 Modifications apportées au plan d'activités en 2016-2017

Voici les modifications apportées à la procédure de soumission des plans d'activités et au formulaire de plan d'activités:

a) Soumission des plans d'activités

En 2016-2017, les fournisseurs de services d'AFB doivent soumettre leurs plans d'activités au moyen de FS Connexion. Pour en savoir plus sur la procédure automatisée de soumission des plans d'activités, les fournisseurs de services peuvent consulter le guide d'utilisation de FS Connexion portant sur la planification des activités et le module de formation en ligne accessibles sur le site Espace partenaires Emploi Ontario (EPEO).
Responsabilités du MFCU

b) Modifications apportées au formulaire de plan

Prestation des services

- La section sur les services et le réseau d'information et d'aiguillage d'Emploi Ontario et celle sur les services et le réseau d'information et d'aiguillage d'AFB ont été supprimées, car elles reprennent des exigences obligatoires établies dans l'entente d'AFB.

Amélioration continue

- Cette année, les fournisseurs de services doivent déterminer un point fort et un point à améliorer pour chacune des deux premières dimensions de la norme relative à la qualité des services, soit les services à la clientèle et l'efficacité.
- Quant à la dimension de l'efficacité, les fournisseurs de services doivent déterminer s'ils sont forts dans ce domaine ou s'ils doivent s'améliorer.

1.5 Responsabilités du ministère

Le plan d'activités sera accepté en vue d'être examiné une fois que les données requises auront été recueillies et présentées au ministère dans les délais requis. Une fois le plan reçu, le ministère l'examinera et jugera si les engagements en matière de rendement sont appropriés pour les fonds demandés.

1.6 Responsabilités du fournisseur de services

Le modèle du plan d'activités de 2016-2017 pour la prestation de services dans le cadre du Programme AFB d'Emploi Ontario doit être préparé par tous les fournisseurs qui demandent du financement leur permettant de fournir des services d'AFB.

Le personnel du ministère aidera votre organisme à élaborer ses plans. Cependant, c'est votre organisme qui demeurera responsable des résultats, conformément au système de gestion du rendement du Programme d'alphabétisation et de formation de base (section 2.5 des Directives aux fournisseurs de services). Les fournisseurs de services sont responsables de l'atteinte des objectifs liés à la prestation du Programme AFB, tout en respectant le budget alloué. Pendant la phase II, le MFCU définit les normes provinciales selon les résultats actuels.

2.0 Directives pour le plan d'activités

2.1 Structure du formulaire de plan d'activités

Le formulaire de plan d'activités de 2016-2017 a été normalisé pour tous les programmes d'Emploi Ontario.

Le formulaire de plan d'activités contient les sections suivantes :

- A. Activités de prestation de services
- B. Plan de prestation des services
- C. Mesures de rendement

Les sections suivantes ne font plus partie du formulaire de plan d'activités :

- Renseignements sur le fournisseur de services
- Signataire autorisé du fournisseur de services
- Renseignements sur le point de service

Ces sections peuvent maintenant être mises à jour au moyen de FS Connexion dans la page de la trousse du plan d'activités, au besoin. Il incombe au fournisseur de services de s'assurer que les renseignements contenus dans ces sections sont à jour.

2.2 Activités de prestation de services

Heures d'ouverture

Veuillez indiquer vos heures de service, y compris les heures d'ouverture prolongées, pour chaque jour de la semaine sur le site pour lequel vous remplissez le plan d'affaires. Le présent article ne s'applique pas aux sites pour la voie électronique.

Services

Tous les fournisseurs de services sont tenus de mettre à jour leurs coordonnées sur le site Web public du ministère (Trouver des services d'emploi et de formation).

2.3 Plan de présentation des services

Amélioration continue

L'amélioration continue offre un moyen d'intégrer la planification et les mesures de rendement dans la trame même de l'infrastructure de l'organisme afin d'en améliorer la prestation des services. Elle le fait de façon si claire et si cohérente que même les meilleurs points de service continuent de s'améliorer.

Il est important de souligner que l'amélioration continue ne signifie pas nécessairement améliorer les résultats chaque année. Il s'agit plutôt d'un moyen d'améliorer la capacité du

point de service à gérer le programme et à se conformer à la NQS compte tenu des changements programmatiques ou économiques pouvant survenir. C'est la capacité de la NQS d'obtenir des résultats malgré les facteurs externes.

Compréhension des résultats et des causes et stratégies d'amélioration

Les systèmes d'amélioration continue demandent aux gestionnaires de points de service d'utiliser l'information dont ils disposent pour cerner les points forts et les points à améliorer. Les points de service doivent être capables d'évaluer l'évolution de leur rendement.

Chacun des points de service analysera ses résultats en utilisant divers outils de mesure du rendement (T1 et T2) afin de déterminer un point fort et un point à améliorer pour chacune de ces deux dimensions de la norme relative à la qualité des services : les services à la clientèle et l'efficacité. Quant à la dimension de l'efficacité, les fournisseurs de services doivent déterminer s'ils sont forts dans ce domaine ou s'ils doivent s'améliorer. Chaque point de service devra définir des stratégies et des plans d'amélioration en fonction des résultats obtenus jusque-là. Les points de service devront définir des stratégies et des plans qui leur permettront d'atteindre les objectifs de rendement et de se conformer à la norme relative à la qualité des services.

En réalisant cet exercice, il faut tenir compte des stratégies qui ont déjà été mises en œuvre et de ce qu'elles ont permis d'accomplir. Il faut aussi tenir compte des indicateurs de capacité organisationnelle des Directives aux fournisseurs de services (planification, ressources, communication et mesure) et de leur influence sur la réussite.

Veillez consulter la section 2.7 des Directives aux fournisseurs de services intitulée « Amélioration continue dans le cadre du cycle de planification des activités du ministère » pour obtenir de plus amples renseignements.

Capacité organisationnelle

La capacité organisationnelle comporte quatre dimensions, soit la planification, les ressources, la mesure et la communication. Ces dimensions soutiendront et amélioreront les résultats au fil du temps en plus de former une base solide pour la réussite du fournisseur de services. La capacité organisationnelle permet à un point de service de s'adapter tout en obtenant des résultats.

En 2016-2017, les points de service doivent déterminer la dimension de la capacité organisationnelle qu'il leur faudra améliorer. Pour ce faire, un point de service doit définir les principales stratégies et un plan à mettre en place pour améliorer la dimension qu'il lui faut améliorer.

Veillez consulter la section 2.5 des Directives aux fournisseurs de services intitulée « Dimensions et mesures de la réussite de la qualité des services » pour obtenir de plus amples renseignements.

2.4 Planification et coordination des services d'alphabétisation

Entrez le pourcentage des apprenantes et apprenants qui seront desservis et qui poursuivront une des cinq voies de transition du Programme AFB (emploi, apprentissage, obtention de crédits du secondaire, études postsecondaires, autonomie). La somme des cinq pourcentages doit être de 100 %.

Veillez mentionner le ou les niveaux de complexité du Cadre du CLAO qui sont prévus pour le point de service en 2016-2017. Le formulaire vous permet de sélectionner plusieurs niveaux.

Confirmez que tous les renseignements du plan d'activités respectent les décisions prises lors des rencontres de planification et de coordination des services d'alphabétisation au sujet des activités de 2016-2017.

2.5 Nombre d'apprenantes et d'apprenants visé

Il faut déterminer les objectifs de votre point de service concernant les apprenantes et apprenants desservis, et inclure des renseignements sur eux, ainsi que les soutiens de formation demandés par votre organisme.

Vous devez fixer les objectifs en fonction du rendement obtenu dans le passé ainsi que d'une analyse des ressources disponibles et de la capacité organisationnelle. Vous devez vous engager à améliorer vos résultats antérieurs et vous fixer des objectifs réalistes. Nous vous invitons à évaluer votre capacité d'offrir des services d'AFB à l'aide du Cadre du Curriculum en littératie des adultes de l'Ontario (Cadre du CLAO) et de saisir les données collectées sur les apprenantes et apprenants dans le SGC du SIEO.

Une apprenante ou un apprenant est défini comme une personne qui reçoit des services de formation à votre point de service afin d'atteindre un objectif ou de suivre une activité de formation. Les adultes qui ont été évalués à votre point de service, mais qui ont été orientés vers une autre ressource, et qui ne suivront donc pas une formation à votre point de service, seront considérés comme des clients et non pas comme des apprenantes et apprenants.

2.6 Soutiens de formation

Les soutiens de formation pour les apprenantes et apprenants sont des fonds de transfert permettant à certaines personnes d'aplanir les obstacles financiers à leur participation au Programme AFB.

Les fournisseurs de services doivent fournir les renseignements suivants pour demander des soutiens de formation :

- les dépenses de 2014-2015 (ce qui a été dépensé);
- l'allocation de 2015-2016 (l'allocation de l'exercice en cours selon l'annexe B de votre entente);
- la demande pour 2016-2017 (les prévisions de vos besoins).

Le montant disponible pour les soutiens de formation est limité. Il n'est pas garanti que les apprenantes et apprenants du Programme AFB recevront tous cette aide, et il n'est pas prévu que celle-ci corresponde à la totalité des frais de transport ou de garde d'enfants.

2.7 Fonds pour les intervenants et les interprètes en langue des signes américaine (LSA)

Tous les organismes du groupe de prestation « sourds » ayant besoin de fonds pour payer des interprètes en LSA, des intervenants pour les personnes sourdes et aveugles et des services de prise de notes pour le personnel et les gestionnaires doivent remplir une demande de fonds pour les intervenants et les interprètes en LSA afin de garantir le respect de leurs engagements et l'atteinte des objectifs des apprenantes et des apprenants en 2016-2017. Grâce à ces fonds, le ministère veut faire en sorte de soutenir, d'améliorer et d'accroître la participation des intervenants, des apprenantes et apprenants du Programme AFB ainsi que de la population ontarienne.

Ce processus de demande de fonds vise à permettre aux fournisseurs de services de demander des fonds pour payer des interprètes en LSA, des intervenants pour les personnes sourdes et aveugles et des services de prise de notes pour le personnel et les gestionnaires afin de garantir le respect de leurs engagements et l'atteinte des objectifs des apprenantes et des apprenants à l'occasion d'activités comme:

- des réunions de planification des services d'alphabétisation tenues par les réseaux régionaux;
- des ateliers de perfectionnement professionnel tenus par d'autres organismes du Programme AFB;
- des visites de représentants du programme du MFCU aux organismes de prestation de services aux personnes sourdes;
- des initiatives du MFCU.

Veillez noter que les fonds pour les intervenants et les interprètes en LSA ne pourront servir qu'à payer des interprètes, des intervenants et des preneurs de notes tiers formés précisément pour offrir leurs services aux personnes sourdes, devenues sourdes ou malentendantes, ainsi que les frais de déplacement connexes. Par exemple, ils ne pourront servir à payer les salaires des employés des organismes offrant des services d'interprétation, d'intervention ou de prise de notes. En d'autres termes, les fournisseurs de services d'AFB ne pourront déclarer comme dépenses admissibles les coûts des services d'interprétation, de prise de notes ou d'intervention offerts par leurs employés dans le cadre du Programme AFB.

3.0 Engagements en matière de rendement

La mise en œuvre du cadre de gestion du rendement provisoire du Programme AFB et de la norme relative à la qualité des services se fera en trois phases (plutôt que deux). Veuillez consulter l'annexe 1 des Directives aux fournisseurs de services d'AFB intitulée « Norme provinciale relative à la qualité des services et cadre de gestion du rendement provisoire » pour en savoir plus sur la mise en œuvre du cadre provisoire de gestion du rendement du Programme AFB.

Les objectifs et les normes présentés dans le tableau ci-dessous serviront de fondement aux engagements en matière de rendement de l'annexe E de l'entente juridique de 2016-2017.

Phase II-A

| DIMENSION | MESURE | PONDÉRAT ION | NORME PROVINCIAL E MINIMALE | NOTE DE LA NQS | ENGAGEME NT NORME NQS |
|--------------------------------------|--|-----------------|-----------------------------------|----------------------|-----------------------------|
| Services à la clientèle (40 %) | 1. Satisfaction de la clientèle | 15 % | 90 % | 1,35 | 1,35 |
| | 2. Coordination des services | 25 % | 50 % | 1,25 | 1,25 |
| Efficacité (50 %) | 3. Pertinence de la participation / Profil de l'apprenante ou de l'apprenant (tous les 12 indicateurs) | 20 % | 30 % | 0,6 | 0,6 |
| | 4. Progression de l'apprenante ou de | 30 % | 60 % | 1,8 | 1,8 |

| DIMENSION | MESURE | PONDÉRAT ION | NORME PROVINCIAL E MINIMALE | NOTE DE LA NQS | ENGAGEME NT NORME NQS |
|---|---|-----------------|-----------------------------------|----------------------|-----------------------------|
| | l'apprenant | | | | |
| Efficienc (10 %) | 5. Apprenantes et apprenants desservis | 10 % | * 90 % | 0,9 | 1,0 |
| NORME GLOBALE RELATIVE À LA QUALITÉ DES SERVICES | | | | 5,9 | 6,0 |

* Tous les points de service doivent s'engager à obtenir 100 % de la dimension de l'efficience.

4.0 Soumission du plan d'activités

4.1 Date limite et formulaires requis

Les plans d'activités doivent être soumis au moyen de FS Connexion au plus tard le **20 novembre 2015 à 17 h**.

Veillez prendre note que le défaut de présenter votre plan d'activités d'ici la date d'échéance peut empêcher le débloqué des fonds pour 2016-2017.