



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

**Directives pour le plan d'activités de 2017-2018
du point de service des fournisseurs de services
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la
Formation Professionnelle**

Table des matières

1.0	Introduction	3
1.1	Objet	3
1.2	Objectifs et catégories de services du Programme AFB	3
1.3	Priorités opérationnelles pour 2017-2018	4
1.4	Modifications apportées au plan d'activités de 2017-2018	7
1.5	Responsabilités du MFCU	7
1.6	Responsabilités du fournisseur de services	7
2.0	Directives relatives aux plans d'activités	8
2.1	Structure du modèle de plan d'activités	8
2.2	Activités de prestation de services	8
2.3	Plan de prestation des services	8
2.4	Planification et coordination des services d'alphabétisation	10
2.5	Nombre d'apprenantes et d'apprenants desservis	10
2.6	Soutiens de formation	10
2.7	Fonds pour les intervenants et les interprètes en langue des signes américaine (LSA)	11
3.0	Engagements en matière de rendement	12
4.0	Soumission des plans d'activités	14
5.0	Ressources et sources de données	14

1.0 Introduction

Un plan d'activités de 2017-2018 des fournisseurs de services dans le cadre du Programme AFB d'Emploi Ontario doit être préparé par tous les fournisseurs qui demandent du financement pour offrir des services d'AFB. Le présent document contient des directives précises sur la façon de remplir le modèle de plan d'activités.

1.1 Objet

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 ses objectifs de rendement de la phase II-A du Cadre de gestion du rendement du Programme AFB;
- d'offrir des activités d'AFB dans les collectivités comme convenu à l'occasion des rencontres de planification et de coordination des services d'alphabetisation 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 2017-2018 tient compte de ce cycle de gestion des activités et présente les livrables à améliorer du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2018. 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 éclairera les responsabilités et les objectifs intégrés à 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 au Programme, sans restreindre la capacité du ministère à faire preuve de flexibilité et à s'adapter aux changements de priorités.

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 d'autres mesures de soutien;
- coordonner les services en alphabetisation et autres services afin de contribuer à la mise en place, en Ontario, d'un système harmonieux de formation et d'éducation des adultes et offrir des services d'alphabetisation à ceux et à celles qui en ont le plus besoin;
- veiller à rendre compte à toutes les parties intéressées en fournissant des

services d'alphabétisation efficaces et efficaces.

Le rôle principal des organismes de soutien est d'aider les fournisseurs de services à offrir des formations permettant l'atteinte des objectifs du Programme AFB. Le terme « 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 de plus amples renseignements sur les rôles et les responsabilités de chaque type d'organisme de soutien, consultez 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 harmonieuse 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. favoriser 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 des fournisseurs de services;
4. appuyer la collecte et la distribution des résultats de recherche et contribuer aux projets de recherche en matière d'AFB d'un point de vue régional, sectoriel ou d'organisme désigné.

1.3 Priorités opérationnelles pour 2017-2018

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 :

- assurer la plus haute qualité de service et de soutien pour aider les personnes 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 les employeurs et les collectivités pour que la province dispose de la main-d'œuvre hautement qualifiée et instruite dont elle a besoin pour être concurrentielle. En 2017-2018, 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, notamment 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 et au renforcement de la capacité du réseau de prestation de services d'AFB.

Les organismes de soutien continueront dans cette voie, suivant les trois priorités opérationnelles ci-dessous, qui seront intégrées à votre plan d'activités.

- 1) Favoriser des voies de transition harmonieuse 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 associés aux indicateurs de la pertinence de la participation de la phase II-A du cadre de gestion du rendement.
- 2) Offrir un enseignement de haute qualité aux apprenantes et aux apprenants par l'élaboration d'outils, de programmes et de ressources d'apprentissage qui favorisent :
 - les compétences en résolution de problèmes et les aptitudes d'apprentissage tout au long de la vie dans des environnements riches en technologie;
 - les stratégies d'enseignement novatrices, 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 pour 2017-2018, les objectifs du Programme AFB ainsi que les dimensions du rendement et les mesures du Cadre de gestion du rendement du Programme AFB.

Dimension du rendement	Mesure	Objectifs du Programme AFB	Priorités opérationnelles de l'exercice
Service à la clientèle	1. Satisfaction de la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> • Offrir un enseignement de haute qualité qui répond aux besoins 	<ul style="list-style-type: none"> • Offrir un enseignement de haute qualité
	2. Coordination des services	<ul style="list-style-type: none"> • Offrir l'aiguillage approprié • Coordonner les services d'alphabétisation et autres 	<ul style="list-style-type: none"> • Favoriser des voies de transition harmonieuse pour les apprenantes et les apprenants ainsi que les clients

Efficacité	3. Pertinence de la participation et profil de l'apprenante ou de l'apprenant	<ul style="list-style-type: none"> • Axer les services d'alphabétisation sur celles et ceux qui en ont le plus besoin 	<ul style="list-style-type: none"> • Améliorer la coordination et l'extension des services
	4. Atteinte des buts	<ul style="list-style-type: none"> • Offrir un enseignement et des services qui aident les apprenantes et les apprenants à atteindre leurs objectifs • Offrir un enseignement de haute qualité 	<ul style="list-style-type: none"> • Favoriser des voies de transition harmonieuse pour les apprenantes et les apprenants ainsi que les clients • Offrir un enseignement de haute qualité • Améliorer les résultats des apprenantes et des apprenants ainsi que des clients
	5. Progression de l'apprenante ou de l'apprenant	<ul style="list-style-type: none"> • Offrir un enseignement de haute qualité qui répond aux besoins 	<ul style="list-style-type: none"> • Offrir un enseignement de haute qualité • Améliorer les résultats des apprenantes et des apprenants ainsi que des clients
	6. Progrès de l'apprenante ou de l'apprenant	<ul style="list-style-type: none"> • Offrir un enseignement de haute qualité qui répond aux besoins 	<ul style="list-style-type: none"> • Offrir un enseignement de haute qualité • Améliorer les résultats des apprenantes et des apprenants ainsi que des clients
Efficiéce	7. Apprenantes et apprenants desservis	<ul style="list-style-type: none"> • Axer les services d'alphabétisation sur celles et ceux qui en ont le plus besoin 	<ul style="list-style-type: none"> • Améliorer la coordination et l'extension des services

Capacité organisationnelle :

- planification
- ressources

- mesure
- communication

Analyse et amélioration du rendement du Programme AFB

1.4 Modifications apportées au plan d'activités de 2017-2018

a) Soumission des plans d'activités

Les fournisseurs de services d'AFB doivent soumettre leurs plans d'activités au moyen de FS Connexion. Pour de plus amples renseignements sur la procédure automatisée de soumission des plans d'activités, consultez 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).

b) Modifications apportées au modèle de plan d'activités

Prestation des services

- La section sur les services et le réseau d'information et d'aiguillage d'Emploi Ontario (EO) ainsi que celle sur les services et le réseau d'information et d'aiguillage d'AFB ont été supprimées, car elles reprennent des exigences figurant dans l'entente d'AFB.

Amélioration continue

- Cette année, les fournisseurs de services doivent déterminer un point fort et un point principal à améliorer pour chacune des deux premières dimensions de la norme relative à la qualité des services (NQS), soit les services à la clientèle et l'efficacité.
- En ce qui concerne la dimension de l'efficience, les fournisseurs de services doivent déterminer s'ils ont un bon rendement dans ce domaine ou s'ils doivent s'améliorer.

Pour de plus amples renseignements, consultez la section 4.2 des Directives aux fournisseurs de services concernant la planification des activités.

1.5 Responsabilités du MFCU

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 de plan d'activités de 2017-2018 pour la prestation de services d'AFB d'Emploi Ontario doit être rempli par tous les fournisseurs qui demandent du financement en vue d'offrir des services d'AFB.

Le personnel du ministère aidera votre organisme à élaborer ses plans. Cependant, votre organisme demeure responsable des résultats, conformément au système de gestion du rendement du Programme d'alphabétisation et de formation de base (section 4 des Directives aux fournisseurs de services d'AFB). Les fournisseurs de services sont responsables de l'atteinte des objectifs liés à la prestation du Programme AFB, tout en respectant le budget alloué.

2.0 Directives relatives aux plans d'activités

2.1 Structure du modèle de plan d'activités

La structure du modèle de plan d'activités a été normalisée pour tous les programmes d'Emploi Ontario. Le modèle contient les sections suivantes :

- A. Activités de prestation de services
- B. Plan de prestation des services
- C. Engagements en matière de rendement

Les sections suivantes ne font plus partie du modèle 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

Veillez inscrire, pour chaque jour de la semaine, les heures d'ouverture du point de service visé par le plan d'activités, y compris toutes heures d'ouverture prolongée. Cette section ne s'applique pas aux points de service par 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).

Lieux de prestation

Tous les fournisseurs de services doivent fournir l'adresse physique de tous les autres lieux de prestation de services d'AFB du point de service, de la façon suivante : numéro, rue, numéro d'unité, code postal, ville, province.

2.3 Plan de prestation 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 claire et cohérente, tant et si bien que même les meilleurs points de service continuent de s'améliorer.

Il est important de souligner que l'amélioration continue ne se traduit pas nécessairement chaque année par une amélioration des résultats. 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 tout en faisant face aux changements programmatiques ou économiques qui peuvent survenir. Elle améliore la capacité du point de service d'obtenir des résultats malgré ces facteurs externes.

Compréhension des résultats et des causes et stratégies d'amélioration

Dans le cadre des systèmes d'amélioration continue, les gestionnaires de points de service doivent utiliser l'information dont ils disposent pour cerner les points forts et les points à améliorer. Les points de service doivent pouvoir comparer leur rendement à différents moments.

Chacun des points de service doit analyser ses résultats en utilisant divers outils de mesure du rendement (T1 et T2) afin de déterminer un point fort et un point principal à améliorer pour deux dimensions de la NQS, soit les services à la clientèle et l'efficacité. Quant à la dimension de l'efficience, les fournisseurs de services doivent déterminer s'ils ont un bon rendement dans ce domaine ou s'ils doivent s'améliorer. Chaque point de service est tenu d'élaborer des stratégies et des plans d'amélioration en fonction des résultats obtenus jusque-là. Ces stratégies et plans doivent favoriser l'atteinte des objectifs de rendement et permettre de se conformer à la NQS.

En réalisant cet exercice, il est nécessaire de prendre en considération à la fois les stratégies déjà mises en œuvre et 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.

Pour de plus amples renseignements, consultez la section 4.2 des Directives aux fournisseurs de services concernant la planification des activités.

Capacité organisationnelle

La capacité organisationnelle comporte quatre dimensions, soit la planification, les ressources, la mesure et la communication. Ces dimensions soutiennent et améliorent 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.

Les points de service doivent déterminer la dimension de la capacité organisationnelle qu'il leur faudra améliorer en 2017-2018. Pour ce faire, chaque point de service doit élaborer des stratégies privilégiées et un plan à mettre en place pour améliorer la dimension visée.

Pour de plus amples renseignements, consultez la section 4.1.1 des Directives aux fournisseurs de services intitulée « Dimensions et mesures de la réussite de la qualité des services ».

Planification et coordination des services d'alphabétisation

Inscrivez le pourcentage des personnes apprenantes qui seront servies 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 totaliser 100 %.

Veillez indiquer le ou les niveaux de complexité du Cadre du CLAO prévus pour le point de service en 2017-2018. Le formulaire vous permet de sélectionner plusieurs niveaux.

Confirmez que tous les renseignements du plan d'activités respectent les décisions prises à l'occasion des rencontres de planification et de coordination des services d'alphabétisation au sujet des activités de 2017-2018.

Nombre d'apprenantes et d'apprenants desservis

Les points de service doivent établir des cibles concernant le nombre d'apprenantes et d'apprenants desservis, inclure des renseignements sur eux et préciser les soutiens de formation demandés.

Les objectifs doivent être fixés en fonction du rendement passé ainsi que d'une analyse des ressources disponibles et de la capacité organisationnelle. Même si chaque point de service doit s'engager à améliorer ses résultats antérieurs, ses objectifs doivent être réalistes. Nous vous encourageons 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 personnes apprenantes dans le SGC du SIEO.

Une personne apprenante est définie comme une personne qui reçoit des services de formation à votre point de service afin de réaliser une tâche jalon ou de participer à une activité de formation. Les adultes évalués à votre point de service puis orientés vers une autre ressource, c'est-à-dire qui ne suivent pas une formation à votre point de service, sont considérés comme des clients et non comme des personnes apprenantes.

2.4 Soutiens de formation

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

Les fournisseurs de services doivent inclure les renseignements suivants lorsqu'ils demandent des soutiens de formation :

- les dépenses de 2015-2016 (ce qui a été dépensé);
- l'allocation de 2016-2017 (l'allocation de l'exercice en cours selon l'annexe B de votre entente);
- la demande pour 2017-2018 (les prévisions de vos besoins).

Le montant disponible pour le soutien de formation est limité. Les apprenantes et apprenants du Programme AFB ne reçoivent pas nécessairement cette aide, et il n'est pas prévu que celle-ci corresponde à la totalité des frais de transport ou de garde d'enfants.

2.5 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 intervenants et interprètes en LSA afin de garantir le respect de leurs engagements et l'atteinte des objectifs des apprenantes et des apprenants en 2017-2018. Grâce à ces fonds, le ministère souhaite veiller au maintien, à l'amélioration et à l'accroissement de la participation des intervenants, des

apprenantes et apprenants du Programme AFB ainsi que de la population ontarienne.

Ce processus de demande 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 :

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

Veillez noter que les seules dépenses autorisées au titre du financement relatif aux interprètes en LSA et aux interprètes tactiles sont les frais engagés pour les services d'interprètes en LSA, d'interprètes tactiles et de preneurs de notes professionnels et indépendants formés précisément pour offrir ces services aux personnes sourdes, devenues sourdes ou malentendantes, ainsi que les frais de déplacement afférents. Par exemple, ces fonds ne peuvent servir à payer le salaire de tout employé de l'organisme qui fournit des services d'interprétation, d'interprétation tactile ou de prise de notes. En d'autres termes, les fournisseurs de services d'AFB ne peuvent réclamer de frais si l'interprète, le preneur de notes ou l'interprète tactile est un de leurs employés travaillant 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 NQS se fait maintenant en trois phases (plutôt que deux). Pour de plus amples renseignements sur la mise en œuvre du cadre provisoire de gestion du rendement du Programme AFB, consultez 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 ».

Les objectifs et les normes présentés dans le tableau ci-dessous serviront de fondement aux engagements en matière de rendement de l'annexe H de l'entente juridique de 2017-2018.

Cadre de gestion du rendement provisoire du Programme AFB – Phase II-A

DIMENSION	MESURE	PONDÉRATION	NORME MINIMALE PROVINCIALE	NQS (STANDARD)	NQS (ENGAGEMENT)
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 et 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 l'apprenant	30 %	60 %	1,8	1,8
Efficiace (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 atteindre 100 % pour la dimension de l'efficience.

4.0 Soumission des plans d'activités

Date limite et modèles requis

Les plans d'activités de tous les points de service doivent être transmis au moyen de FS Connexion au plus tard **le 13 janvier 2017 à 17 h.**

Remarque : Si vous ne soumettez pas votre plan d'activités dans les délais, le déblocage des fonds pour 2017-2018 pourrait être retardé. Ressources et sources de données

Des ressources et des sources de données sont disponibles pour appuyer l'élaboration du plan d'activités du Programme AFB de votre point de service, y compris les suivantes :

- les Directives aux fournisseurs de services du Programme d'alphabétisation et de formation de base;
- votre entente d'AFB actuelle;
- votre dernier compte rendu de surveillance du programme;
- votre dernier Rapport trimestriel d'étape et d'ajustement;
- le dernier plan de services d'alphabétisation de votre réseau régional;
- les derniers rapports de rendement disponibles sur le portail externe du SGC du SIEO, plus particulièrement le Rapport détaillé sur la qualité du service (n° 64).