

# **COLLOQUE SUR LE PROGRAMME D'ALPHABÉTISATION ET DE FORMATION DE BASE**

---

Réponses aux commentaires sur le Système de gestion de cas du Système d'information d'Emploi Ontario (SGC du SIEO) reçus le 6 octobre 2017

## **À PROPOS DU PRÉSENT RAPPORT**

Le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle (le MESFP ou le ministère) a tenu un colloque les 5 et 6 octobre 2017 à Toronto. Ce colloque avait pour objectif de renforcer la communication et la collaboration entre le ministère et le réseau de prestation du Programme d'alphabétisation et de formation de base (AFB), tout en discutant de l'étendue, du processus et des priorités du programme; en recueillant des idées; et en élaborant des façons d'aborder les défis et de donner suite aux recommandations issues de l'évaluation du programme effectuée par Cathexis Consulting Inc.

Le présent document comprend les réponses du ministère aux commentaires reçus à propos du Système de gestion de cas du Système d'information d'Emploi Ontario (SGC du SIEO). Les commentaires ont été partagés par les représentants des organismes autochtones de prestation du Programme AFB le deuxième jour du colloque.

## 1 QUESTIONS AYANT TRAIT AU SYSTÈME

---

1. **Le module de formation en ligne ne fonctionne plus ou n'est plus accessible (SGC ; quatre modules).**

**Solution :** Les modules de formation interactifs étaient incompatibles avec les nouvelles versions de Flash et ont été supprimés de l'Espace partenaires Emploi Ontario. Nous transformons actuellement les modules en vidéos afin de résoudre le problème et certains d'entre eux devraient être disponibles ce printemps.

2. **Ajoutez des « données » dans le « bac à sable » de formation du SGC afin que les personnes puissent s'exercer à manipuler les « données ».**

**Solution :** Nous travaillons avec le service des TI pour créer un nouvel environnement dans lequel nos fournisseurs de services pourront s'exercer à manipuler les données, et nous devrions être en mesure d'en fournir un au printemps.

3. **La formation sur le SGC actuelle est verbeuse et inutilement complexe.**

**Solution :** Les guides de l'utilisateur visent à présenter des directives complètes concernant l'utilisation du SGC. Nous nous efforçons actuellement de rendre les guides, les outils de dépannage et les ressources de formation facilement accessibles, consultables afin de trouver du contenu pertinent et disponibles à plus grande échelle pour les utilisateurs.

4. **Envoyez des membres du personnel qui connaissent le SGC offrir de la formation en direct ou de la formation à distance ou visiter les collectivités afin d'aider à former d'autres personnes. Il pourrait s'agir d'employés des fournisseurs de services si le financement permet de payer leur temps de travail, leurs remplaçants et leurs déplacements.**

**Solution :** Nous appuyons les demandes de formation transmises par l'entremise des bureaux locaux du ministère afin de satisfaire aux besoins continus en matière de formation. Nous lancerons également une plateforme en ligne, my EOIS, au printemps. Elle permettra d'augmenter nos activités de communication et de soutien avec les fournisseurs de services du Système d'information d'Emploi Ontario. My EOIS contiendra un forum de discussion communautaire pour le soutien et des ressources de formation en ligne, qui devraient également être disponibles au printemps.

5. **Actuellement, le SGC présente un problème d’affichage, qui a été soulevé, mais n’a pas été résolu. Oracle ne prend plus en charge un plug-in Java, et un nouveau logiciel est urgemment requis.**

**Solution :** Merci de nous avoir fait ce commentaire. Nous pouvons travailler directement avec nos fournisseurs de services affectés par ce problème. Veuillez prendre contact avec votre conseiller local ou conseillère locale en emploi et en formation, qui collaborera avec notre service de dépannage pour confirmer les détails du problème. Le ministère achèvera les mises à jour au logiciel Oracle au printemps.

## 1 QUESTIONS AYANT TRAIT AUX POLITIQUES

---

1. **Dans les données soumises, nous ne sommes pas notés sur le service à la clientèle jusqu’à ce qu’une personne sorte du système.**

**Solution :** Dans le cadre des travaux visant l’amélioration et l’élargissement du Programme AFB, le ministère s’est engagé à examiner et à mettre à jour le cadre de gestion du rendement afin de veiller à ce qu’il rende compte de l’amélioration continue et à ce qu’il favorise les transitions et les résultats positifs pour les apprenants et apprenantes adultes.

2. **Les mises à jour de politiques sont exportées par le fil RSS vers les courriels des fournisseurs de services. Ils doivent lire, interpréter et intégrer. Nous avons besoin d’un endroit pour consulter les politiques et leurs mises à jour et d’un manuel du SGC mis à jour de manière continue.**

**Solution :** Le manuel du SGC est mis à jour plusieurs fois par année et la version la plus récente sera accessible sur le portail my.EOIS. Dans le cadre de l’amélioration continue et des travaux visant l’amélioration et l’élargissement du Programme AFB, le ministère s’est engagé à examiner ses pratiques de communication afin de favoriser la transmission de renseignements clairs et opportuns aux organismes de prestation du Programme AFB.

3. **Beaucoup d’efforts sont déployés pour établir un climat de confiance et des relations avant qu’un apprenant ou une apprenante soit entré dans le « compte » du système/du participant. Vous obtenez les données sur les personnes qui peuvent réaliser des tâches jalons, mais le ministère ne voit pas le nombre de personnes qui en sont arrivées à ce point. Pouvez-vous obtenir le nombre réel de personnes que nous desservons, même si elles ne sont pas dans le SGC ?**

**Solution :** Dans le cadre des travaux visant l’amélioration et l’élargissement du Programme AFB, le ministère s’est engagé à examiner et à mettre à jour le cadre de gestion du rendement afin de veiller à ce qu’il rende compte de l’amélioration continue et à

ce qu'il favorise les transitions et les résultats positifs pour les apprenants et apprenantes adultes.