ALPHABÉTISATION ET FORMATION DE BASE

Directives du programme aux organismes de soutien

Décembre 2023

Ontario

TABLE DES MATIÈRES

1. Introduction 3
1.1. Objectif des directives 3
1.2. Contexte du programme 4
2. DESCRIPTION DU PROGRAMME 6
2.1. Aperçu 6
2.2. Principes 8
2.3. Objectifs 8
3. PRESTATION DU PROGRAMME 10
3.1. Rôles et responsabilités 10
3.2. Financement 28
4. GESTION DU RENDEMENT 29
4.1. Système de gestion du rendement du Programme AFB 29
4.2. Cycle de planification des activités 33
5. ADMINISTRATION DU PROGRAMME 36
5.1. Entente 36
5.2. Reconnaissance de l'appui du gouvernement de l'Ontario 36
5.3. Accès à l'information et protection de la vie privée 37
5.4. Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario 39
GLOSSAIRE 40
Termes 40
Définitions 40

1. INTRODUCTION

1.1. Objectif des directives

Les présentes directives appuient la mise en œuvre et la prestation du Programme d'alphabétisation et de formation de base (AFB) financé par le ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences (« MTIFDC», « le Ministère »), offert par les fournisseurs de services d'AFB (« fournisseurs de services ») et appuyé par les organismes de soutien d'AFB (« organismes de soutien »).

Les deux principales fonctions du programme AFB sont la prestation de services et le développement de services. Les présentes directives concernent le développement de services. Ce document est destiné aux organismes de soutien afin de les appuyer dans la prestation directe du Programme AFB aux apprenantes et apprenants.

Les fournisseurs de services d'AFB assument la prestation de services axés sur les apprenantes et les apprenants, sur les objectifs, sur les transitions et sur les résultats. Par l'intermédiaire de la fonction de développement de services, les fournisseurs de services reçoivent du soutien en vue d'offrir des services de qualité, bien coordonnés et adaptés aux besoins émergents cernés par les collectivités et le gouvernement dans le cadre d'un système de formation et d'emploi intégré. Les organismes financés pour aider les fournisseurs de services sont communément appelés organismes de soutien.

Les Directives aux organismes de soutien du Programme AFB donnent aux fournisseurs de services les renseignements et l'orientation stratégique globale dont ils ont besoin pour offrir le Programme AFB dans le cadre de leur entente juridique avec le Ministère. D'autres directives distinctes, mais complémentaires, ont été élaborées pour la fonction de prestation de services (Directives aux fournisseurs de services d'AFB). Ces deux séries de directives doivent être utilisées conjointement. Nous encourageons les organismes de soutien du Programme AFB à consulter les documents de référence sur le site Web Espace partenaires Emploi Ontario (EPEO).

Les présentes directives fournissent des renseignements sur les aspects suivants du Programme AFB :

- la **description du programme**, laquelle comprend les principes et les objectifs;
- la **prestation du programme**, dont les rôles et responsabilités respectives du Ministère et des fournisseurs de services, de même que le financement;
- la **gestion du rendement**, dont les indicateurs de rendement ainsi que le cycle de planification des activités;

- l'**administration du programme**, laquelle comprend les exigences en matière de documentation, les formulaires, et d'autres aspects opérationnels du programme.

1.2. Contexte du programme

1.2.1. Emploi Ontario

L'Ontario vise à avoir la population la plus éduquée et qualifiée du monde afin d'améliorer l'avantage concurrentiel et la qualité de vie de la province.

Emploi Ontario (EO) est le système de prestation de service à guichet unique de la province. EO offre une gamme de programmes et de services d'emploi, de formation et de développement du marché du travail par l'entremise de ses tiers fournisseurs de services à plus d'un million d'Ontariennes et d'Ontariens. La promesse d'EO en matière de services est :

- de veiller à offrir la qualité la plus élevée possible pour le soutien et les services afin d'aider les particuliers et les employeurs à atteindre leurs objectifs de carrière ou de recrutement;
- d'offrir des occasions pour que chacun puisse améliorer ses compétences grâce à une formation et à des études;
- de 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;
- de 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.

1.2.2. Alphabétisation et formation de base

Le Programme AFB a été créé en 1997 et demeure une composante importante du système d'emploi, d'éducation et de formation des adultes en Ontario.

Les personnes qui ne possèdent pas les compétences essentielles en littératie sont considérablement désavantagées dans leurs efforts pour atteindre leurs objectifs de carrière, conserver leur emploi, poursuivre leurs études et leur formation, et accroître leur autonomie. Le Programme AFB offre aux adultes le fondement sur lequel s'appuyer pour se fixer des objectifs et les atteindre.

Les interventions combinées des fournisseurs de services et des organismes de soutien contribuent à la réalisation de la promesse d'EO en matière de services en offrant directement ou indirectement l'occasion à des adultes d'améliorer leur niveau

d’alphabétisme et leurs compétences de base, et en leur donnant des renseignements sur les autres programmes offerts par EO.

Les fournisseurs de services d’AFB offrent aux apprenantes et apprenants un programme adapté à leurs objectifs pour les préparer à faire la transition vers les prochaines étapes. Les organismes de soutien jouent un rôle essentiel en cernant pour les fournisseurs de services les nouveaux besoins et les exigences pour assurer une transition réussie. Ils contribuent également à toute action nécessaire afin d’accroître le succès des apprenantes et des apprenants (p. ex. élaboration de ressources, formation des fournisseurs de services, liens vers d’autres services et mesures de soutien).

2. DESCRIPTION DU PROGRAMME

2.1. Aperçu

Le Programme d'alphabétisation et de formation de base (AFB) aide les adultes à développer et appliquer leurs compétences en communication, en numératie et en techniques numériques pour atteindre leurs buts. La littératie est la capacité à utiliser ses compétences en communication, en numératie et en techniques numériques pour trouver, utiliser et concevoir de l'information et des idées et pour développer son esprit critique. La littératie s'étend sur un continuum d'apprentissage qui permet aux personnes d'atteindre leurs buts, de résoudre des problèmes, de prendre des décisions, de participer pleinement à notre société diversifiée et technologique, et de contribuer à l'économie axée sur l'innovation.

Le programme est adapté à quatre groupes culturels d'apprenantes et d'apprenants, soit les anglophones, les personnes sourdes, les francophones, et les Autochtones.

Le Programme AFB s'adresse aux adultes qui résident en Ontario et qui sont sans emploi, et vise particulièrement les personnes qui reçoivent un soutien du revenu. Le Programme AFB est aussi offert aux Ontariennes et aux Ontariens qui ont un emploi, mais qui ont besoin d'approfondir leurs compétences en littératie et leur formation de base pour maintenir à niveau ou accroître leurs compétences professionnelles.

Le programme aide les personnes apprenantes à réussir leur transition vers l'emploi, les études postsecondaires ou une formation en apprentissage, à obtenir leurs crédits d'école secondaire et à augmenter leur autonomie. Le programme est conçu pour aider les personnes apprenantes à faire la transition de l'acquisition de compétences vers l'application de celles-ci pour atteindre leurs buts.

Le Programme AFB est destiné aux adultes dont les compétences de base et en littératie évaluées au début du programme sont en deçà du dernier échelon du niveau 3 du Cadre du Curriculum en littératie des adultes de l'Ontario (Cadre du CLAO) (voir la section 2.5 pour en savoir plus sur l'admissibilité).

2.1.1. Cadre du Curriculum en littératie des adultes de l'Ontario

Le Programme AFB est un programme axé sur les compétences. Le Cadre du CLAO décrit la façon dont le Programme AFB est conçu pour aider les apprenantes et les apprenants à développer les compétences qu'ils souhaitent acquérir. Ce cadre donne des directives aux fournisseurs de services sur comment offrir des programmes centrés sur les apprenantes et les apprenants et la transition qui reposent sur les principes de l'éducation des adultes. Le cadre comprend la coordination des services, des outils et

des ressources d'évaluation informels et normalisés appropriés sur le plan culturel et liés à l'atteinte des buts, les descriptions des voies de transition, une programmation et des évaluations axées sur les tâches, et met l'accent sur la planification et l'achèvement du programme et la transition des apprenantes et apprenants.

Le Cadre du CLAO établit un lien entre le Programme AFB et les exigences des employeurs, des fournisseurs de services éducatifs et de formation et des autres partenaires communautaires en définissant les normes qui relient le Programme AFB au marché du travail et au système général d'éducation et de formation.

Les organismes de soutien jouent un rôle crucial en aidant les fournisseurs de services à offrir des programmes contextualisés et axés sur les compétences tels qu'ils sont décrits dans le Cadre du CLAO.

Le Cadre du CLAO englobe toutes les caractéristiques de la prestation de programmes axés sur les compétences :

- compétences;
- évaluation;
- transitions des apprenantes et apprenants vers l'emploi, la formation continue ou l'autonomie;
- matériel d'apprentissage.

L'approche axée sur les compétences du cadre du CLAO aide les formateurs et les apprenants à clarifier les liens entre l'alphabétisation et les tâches concrètes que les apprenants exécutent au travail, dans un contexte d'apprentissage et dans la collectivité. Le Cadre du CLAO couvre les six grandes compétences suivantes qui organisent le contenu d'apprentissage et décrivent les compétences en littératie dont les adultes ont besoin pour atteindre leurs objectifs de formation continue, d'emploi et d'autonomie :

- rechercher et utiliser de l'information;
- communiquer des idées et de l'information;
- comprendre et utiliser des nombres;
- utiliser la technologie numérique;
- gérer l'apprentissage;
- s'engager avec les autres.

Trois niveaux de complexité des tâches sont utilisés pour évaluer la maîtrise des quatre compétences suivantes : rechercher et utiliser de l'information, communiquer des idées et

de l’information, comprendre et utiliser des nombres, et utiliser la technologie numérique.

2.2. Principes

Les organismes de soutien n’offrent pas de services d’enseignement directement aux apprenantes et aux apprenants adultes. Les fournisseurs de services sont les principaux clients des organismes de soutien. Parmi leurs clients secondaires, on compte d’autres programmes d’EO, des intervenants clés et le MTIFDC. Les clients devraient tous recevoir des services conformes aux principes énoncés de satisfaction des clients et des apprenants, et viser continuellement l’amélioration continue.

Les besoins des apprenants sont satisfaits quand :

- les apprenants sont servis en temps opportun par un personnel renseigné et compétent, qui fait preuve de courtoisie, qui les traite équitablement et qui leur procure les services dont ils ont besoin;
- les services sont efficaces, accessibles, personnalisés et de haute qualité;
- les services sont axés sur les besoins des clients;
- les services offerts sont toujours de grande qualité, quel que soit le point d’accès à ces services.

La prestation de tous les services d’EO, y compris le Programme AFB, est fondée sur les principes fondamentaux énumérés ci-dessous :

- Accessibilité
- Services axés sur les clients
- Qualité
- Intégration
- Bon rapport coût-efficacité
- Responsabilité
- Coordination communautaire

Voir la section 2.2 des Directives aux fournisseurs de services d’AFB pour une description de chacun des principes.

2.3. Objectifs

Les objectifs du Programme AFB sont les suivants :

- offrir une formation et des services de grande 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 secondaire et postsecondaire, et d'autonomie;
- aiguiller les apprenantes et les apprenants vers l'aide additionnelle appropriée;
- coordonner les services d'alphabétisation et autres services afin de contribuer à la mise en place d'un système de formation et d'éducation des adultes intégré en Ontario;
- fournir des services d'alphabétisation aux personnes qui en ont le plus besoin;
- veiller à rendre des comptes à toutes les parties intéressées en offrant des services d'alphabétisation efficaces et efficients.

Le Programme AFB atteint ces objectifs en :

- **étant axé sur les apprenantes et les apprenants :** les fournisseurs de services d'AFB respectent les apprenantes et les apprenants et leur proposent un milieu d'apprentissage positif. Ils les aident à se fixer des objectifs d'apprentissage et à élaborer un plan d'apprentissage pour les atteindre;
- **reposant sur des principes propres à l'éducation des adultes :** les fournisseurs de services d'AFB offrent aux adultes une vaste gamme d'expériences d'apprentissage qui les aident à progresser. Ils utilisent diverses méthodes de formation, comblent les lacunes en ce qui concerne l'acquisition de connaissances, et incluent les apprenantes et les apprenants dans les décisions qui les touchent;
- **étant axé sur la transition :** les services d'alphabétisation aident les apprenantes et les apprenants à faire une transition harmonieuse vers leurs objectifs grâce à des services et mesures de soutien coordonnés, axés sur les objectifs et adaptés au contexte;
- **faisant le lien avec le système général d'éducation et de formation, ainsi qu'avec le marché du travail :** Les fournisseurs de services d'AFB complètent le système général d'éducation et de formation. Ils servent de liaison entre les apprenantes et les apprenants et les diverses occasions de formation et d'éducation offertes par les ministères ontariens de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle, de l'Éducation, des Affaires civiques, de l'Immigration et du Commerce international, et des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, ainsi que par Emploi et Développement social Canada et les associations patronales.

3. PRESTATION DU PROGRAMME

Les organismes de soutien au Programme AFB permettent aux prestataires de services de fournir des services coordonnés et de qualité. Ces services répondent aux besoins émergents cernés par les collectivités et le gouvernement dans le cadre d'un système de formation et d'emploi intégré. Pour atteindre ces objectifs, les organismes de soutien entreprennent des activités dans les quatre catégories de services suivantes, lesquelles sont décrites en détail dans la section 3.1.1 :

1. Favoriser des voies de transition harmonieuses pour les clients dans tous les programmes d'EO, du ministère de l'Éducation (EDU) et du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (MCESC)et dans les programmes autres que ceux d'EO.
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 d'évaluation).
3. Favoriser l'amélioration de la capacité organisationnelle du fournisseur de services
4. Appuyer la collecte et la distribution des résultats de recherches 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.

3.1. Rôles et responsabilités

Bien qu'il y ait différentes catégories d'organismes de soutien, leurs fonctions et activités sont semblables en ce sens qu'ils offrent principalement un soutien aux fournisseurs de services afin de s'assurer que le Programme AFB :

- est coordonné et qu'on en fait la promotion dans les collectivités comme système de services qui évite toute duplication des services;
- est de la plus grande qualité;
- répond aux besoins émergents (cernés par la collectivité et le gouvernement);
- est intégré aux programmes généraux du MTIFDC : programmes d'emploi, de formation et de développement du marché du travail d'Emploi Ontario (EO), du ministère de l'Éducation (EDU) et du ministère des Services sociaux et communautaires (MCESC).

Les organismes de soutien appuient collectivement les fournisseurs de services en vue d'offrir le Programme AFB à des apprenantes et à des apprenants adultes ayant des antécédents culturels et linguistiques variés, dans différents cadres d'enseignement, au moyen de divers matériels pédagogiques et modes de prestation.

Les organismes de soutien ont des responsabilités et des rôles distincts au cœur de ces vastes objectifs communs. Ces derniers sont classés comme suit :

- Les **réseaux régionaux** sont situés partout dans la province et appuient tous les fournisseurs de services d'AFB propres à un secteur ou groupe de prestation en facilitant le processus de planification et de coordination des services d'alphabétisation dans chaque collectivité. Ils appuient les fournisseurs de services d'AFB afin qu'ils améliorent sans cesse leur capacité organisationnelle à offrir le Programme AFB. Les réseaux régionaux travaillent en étroite collaboration avec les organismes de prestation de services propres à un secteur ou à un groupe afin de favoriser la prestation de services et la coordination des occasions de perfectionnement professionnel au sein d'une collectivité.
- Les **organismes de prestation désignés** jouent un rôle important en collaborant avec le MTIFDC afin de cerner et de s'employer à résoudre les problèmes propres aux apprenantes et apprenants du Programme AFB de partout dans la province qui font partie d'un des groupes suivants : anglophones, francophones, Autochtones ou personnes sourdes. Ils offrent un soutien aux fournisseurs de services dans tous les secteurs afin d'améliorer sans cesse la prestation de services à un groupe particulier par l'intermédiaire du partage d'information et de partenariats à l'échelle provinciale. En outre, les organismes de prestation désignés élaborent des ressources d'apprentissage et des formations des intervenants en alphabétisation qui sont pertinentes aux problèmes de prestation relatifs à la langue et à la culture. Les organismes de prestation désignés collaborent avec les réseaux régionaux pour améliorer la capacité organisationnelle propre à un groupe de prestation donné.
- Les **organismes sectoriels** apportent un soutien aux fournisseurs de services d'AFB de toute la province afin qu'ils offrent des services de qualité dans des cadres de prestation et institutionnels précis (collèges, conseils scolaires, organismes communautaires). Ces organismes sectoriels offrent principalement un soutien pour les services en anglais, mais ils travaillent également avec les organismes de prestation désignés pour coordonner l'accès des fournisseurs de services à des ressources et de l'aide dans leur langue et qui sont adaptées à leur culture. Les fournisseurs de services des conseils scolaires, des collèges et des organismes communautaires qui offrent des services aux francophones, aux personnes sourdes ou aux Autochtones peuvent aussi recevoir une aide par l'intermédiaire de leur organisme désigné correspondant. Les organismes sectoriels font la promotion de l'amélioration continue du contenu, des évaluations et des modes de prestation relatifs aux cinq voies du Cadre du Curriculum en littératie des adultes de l'Ontario (Cadre du CLAO).

- Les **organismes de prestation de services** appuient le système AFB par l'entremise d'un soutien technologique et technique stratégique. De plus, les organismes de prestation de services appuient le développement de ressources propres à la culture et les services de publication pour les apprenantes et les apprenants francophones. Ils offrent également un soutien technologique et technique à tous les groupes de prestation.

Les tableaux de la section 3.1.3 contiennent la description détaillée des rôles et des responsabilités des différents types d'organismes de soutien dans chaque catégorie de services.

Tous les organismes de soutien, conformément à leurs rôles et principales responsabilités, aident les fournisseurs de services à mettre en œuvre le Cadre du CLAO.

Tous les organismes de soutien conçoivent des pratiques de gestion du rendement et d'amélioration continue relativement aux engagements pris dans leur plan d'activités.

Dans le cadre du Programme AFB, les organismes de soutien doivent non seulement répondre aux attentes des clients au sujet des services d'EO, mais ils doivent également offrir (lorsque cela est prévu dans les activités clés de la capacité organisationnelle) un soutien aux fournisseurs de services pour l'élaboration :

- d'une charte des services à la clientèle;
- d'un processus de traitement et de résolution des plaintes des clients;
- d'un processus d'identification des besoins des clients.

Une charte des services à la clientèle est un moyen permettant d'indiquer l'importance qu'un organisme de soutien accorde à la qualité des services en incitant les clients à exprimer leurs commentaires et en y donnant suite. Elle donne un aperçu du processus et de l'échéancier requis pour traiter les compliments et les plaintes des clients. Les organismes de soutien sont libres d'inclure dans leur charte autant d'éléments qu'ils le souhaitent. Toutefois, les trois éléments suivants doivent figurer dans la charte :

1. l'organisme de soutien croit en la qualité des services;
2. l'organisme de soutien encourage les commentaires (compliments ou plaintes);
3. l'organisme de soutien donnera suite à ces commentaires de la manière et dans les délais prévus.

Les organismes de soutien signaleront au Ministère tout changement dans l'organisme ou les services découlant de leurs activités relatives aux services à la clientèle par

l'intermédiaire du processus de rapport et de surveillance du programme. Il est essentiel de répondre aux attentes en matière de services à la clientèle afin d'assurer la reddition de comptes et l'uniformité en matière de qualité, d'expérience du client et d'amélioration des services.

3.1.1. Catégories de service des organismes de soutien

1. Favoriser des voies de transition harmonieuses pour les clients dans tous les programmes d'EO, du ministère de l'Éducation (EDU) et du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (MCESC) et dans les programmes autres que ceux d'EO.

Cette catégorie de services est entreprise par les réseaux régionaux et soutenue par les organismes sectoriels et les organismes de prestation désignés. Elle contribue directement à la capacité des fournisseurs de services à atteindre la mesure de base relative à la coordination des services et les indicateurs de rendement relatifs aux orientations vers le Programme AFB et vers d'autres services et mesures de soutien qui aideront les apprenantes et les apprenants à mieux réussir leur transition et à atteindre leurs objectifs.

Des voies de transition harmonieuses se traduisent par :

- une prestation coordonnée des services du Programme AFB dans la collectivité;
- une prestation coordonnée et intégrée des services du Programme AFB avec les programmes d'EO et d'autres services communautaires clés (p. ex. services d'enseignement de l'anglais langue seconde [ALS] et du français langue seconde [FLS], services d'établissement des nouveaux arrivants, études secondaires, formation professionnelle, programmes postsecondaires, Ontario au travail);
- des services d'information et d'aiguillage qui favorisent la mobilité des clients et l'articulation des résultats d'apprentissage en matière d'AFB.

Les activités de cette catégorie de services sont réalisées en grande partie par l'intermédiaire du processus de planification et de coordination des services d'alphabétisation assuré par les réseaux régionaux et guidé par les organismes de prestation désignés en ce qui concerne les questions d'ordre culturel ou linguistique.

Processus de planification et de coordination des services d'alphabétisation

Tous les fournisseurs de services d'AFB participent au processus et, lorsque possible, d'autres services communautaires, comme les Services d'emploi d'EO, la formation en apprentissage, Deuxième carrière, Reconversion de la main-d'œuvre, Ontario au

travail, d’autres services liés aux services d’hébergement ou à la santé mentale, et les services d’ALS/FLS. L’objectif est de faciliter la prestation efficace et efficiente du Programme AFB au sein d’un système plus vaste de services en matière d’éducation, de formation et de participation à la vie active.

Les résultats du processus de planification et de coordination des services d’alphabétisation fournissent au Ministère des preuves importantes qui démontrent que les fournisseurs de services ont collaboré afin d’éliminer toute duplication des services et de maximiser la valeur des services et leur accès. Les fournisseurs de services offrent des services d’AFB axés sur une ou plusieurs voies selon que les apprenantes et les apprenants démontrent qu’ils sont prêts à faire la transition et à réaliser leurs objectifs. Le processus de planification et de coordination contribue aussi directement à la capacité des fournisseurs de services à atteindre la mesure de base relative à la pertinence de la participation et au profil de l’apprenante ou de l’apprenant. Voir la section 4.3 des Directives aux fournisseurs de services d’AFB pour en savoir davantage sur la mesure de la pertinence. Le principal résultat du processus local de planification et de coordination est un plan de services d’alphabétisation pour une collectivité.

Plan de services d’alphabétisation

Le plan de services d’alphabétisation est élaboré annuellement par les réseaux régionaux pour cerner les besoins de la collectivité en matière d’alphabétisation, selon ses caractéristiques démographiques et les particularités de son marché du travail. Ce plan comprend des prévisions sur le nombre d’apprenantes et d’apprenants à desservir, les services à offrir, les lacunes dans la prestation de ces services et les améliorations qui devraient y être apportées.

Le Guide de planification et de coordination des services d’alphabétisation se trouve sur le site Web Espace partenaires Emploi Ontario (EPEO) (www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg).

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 d’évaluation)

Cette catégorie de services contribue directement à la capacité des fournisseurs de services à atteindre les mesures de base relatives à l’atteinte des buts et à la progression de l’apprenante ou de l’apprenant.

Les organismes de soutien planifient et offrent des services qui aident les fournisseurs de services à mettre en œuvre le Cadre du CLAO.

Cette catégorie de services comprend :

- les ressources et le soutien appropriés à la langue, à la culture, au contexte et aux voies de transition de l'apprenante ou de l'apprenant;
- les ressources et le soutien compatibles avec l'approche du Cadre du CLAO;
- les ressources et le soutien adaptés à la méthode d'enseignement préférée ou requise de l'apprenante ou de l'apprenant (à distance/par voie électronique, en personne, en établissement, tutorat individualisé);
- une évaluation et programmation des objectifs de l'AFB conformes aux attentes et aux exigences des voies de transition de l'apprenante ou de l'apprenant vers l'emploi, la formation en apprentissage, les études secondaires, les études postsecondaires et l'autonomie;
- les occasions de perfectionnement professionnel offertes par des animateurs qualifiés et formés.

Les organismes de soutien aident les fournisseurs de services à offrir une activité d'apprentissage décrite au moyen de cinq voies de transition : l'emploi, l'apprentissage, les crédits d'études secondaires, l'enseignement supérieur et l'autonomie.

Veuillez consulter les Directives aux fournisseurs de services d'AFB pour en savoir davantage sur les services d'évaluation (section 4.3, Indicateurs de gestion du rendement), d'élaboration du plan d'apprentissage (section 3.1, Rôles et responsabilités) et de formation (section 3.1, Rôles et responsabilités) qui sont visés par cette catégorie de services.

3. Favoriser l'amélioration de la capacité organisationnelle du fournisseur de services
Cette catégorie de services comprend l'apport d'un soutien aux fournisseurs de services dans les fonctions suivantes :

- **Planification**. Le fournisseur de services est en mesure d'élaborer, de mettre en œuvre, de surveiller et de modifier des plans d'action pour répondre à ses obligations contractuelles à l'égard du Ministère.
- **Ressources**. Le fournisseur de services est en mesure de créer et d'affecter des ressources pour répondre à ses obligations contractuelles à l'égard du Ministère.
- **Communication**. Le fournisseur de services est en mesure d'interagir avec le personnel, le Ministère et la collectivité au sujet des enjeux, des politiques et des programmes qui touchent les clients et la collectivité.
- **Mesure**. Le fournisseur de services est en mesure d'évaluer sa réussite par rapport à son plan d'activités, à son entente concernant le programme avec le Ministère, aux directives, ainsi qu'aux politiques et aux procédures.

Veuillez consulter le Tableau 1 de la section 4.1, (Dimensions et indicateurs de la capacité organisationnelle) des Directives aux fournisseurs de services d'AFB pour plus de détails sur les composantes de chacun des indicateurs de la capacité organisationnelle.

Le Système de gestion du rendement du Programme AFB vise à appuyer et à améliorer les résultats au fil du temps. Sa solidité et sa réussite sont fondées sur la force du fournisseur de services dans les domaines de la planification, des ressources, de la communication et de la mesure. Même si ces éléments ne contribuent pas directement à l'évaluation de la qualité générale des services, ils jouent un rôle essentiel dans les décisions du Ministère sur le financement.

4. Appuyer la collecte et la distribution des résultats de recherches 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

Les organismes de soutien peuvent mener des recherches dans le cadre de leurs activités de base. Tous les organismes de soutien se tiennent à jour au sujet des recherches pertinentes. Ils communiquent ou distribuent leurs découvertes pour améliorer la prestation des services et les pratiques administratives ainsi que guider l'élaboration des politiques publiques sur la littératie des adultes.

Cette catégorie de services comprend :

- le développement d'une capacité organisationnelle fondée sur l'amélioration continue;
- l'élaboration et la prestation de ressources de qualité fondées sur des pratiques en matière de littératie des adultes canadiennes et internationales;
- des services coordonnés et intégrés fondés sur des recherches actuelles et pertinentes;
- la mise en œuvre du cadre de gestion du rendement du Programme AFB et la mise en œuvre du Cadre du CLAO.

De plus, les organismes de soutien contribuent aux projets de recherche connexes en matière d'AFB en les abordant d'un point de vue régional, sectoriel ou d'organisme désigné et en mettant leur savoir-faire à profit.

3.1.2. Services et réseau d'information et d'aiguillage d'Emploi Ontario

Tous les fournisseurs de services d'EO sont tenus d'offrir des renseignements sur tous les services et programmes de formation d'EO ainsi que des services d'aiguillage vers

ces programmes et services, et ce, quels que soient les programmes ou services que les fournisseurs offrent en vertu de leur entente.

Voir la section 2.4 (Composantes du programme) de même que la section 3.1 (Rôles et responsabilités) des Directives aux fournisseurs de services d'AFB pour en savoir plus sur les obligations en matière d'information et d'aiguillage du fournisseur de services.

Les réseaux régionaux et les organismes de prestation désignés apportent un soutien aux fournisseurs de services afin qu'ils améliorent leur capacité organisationnelle à élaborer et à mettre en œuvre des processus et des outils d'aiguillage et d'information à l'échelle de la collectivité. Ces organismes de soutien offrent un leadership, de même que des services de facilitation ou de coordination des outils appropriés et d'élaboration de processus afin d'aider les fournisseurs de services à fournir des informations et des services d'aiguillage incluant des évaluations préalables communes.

Tel qu'en a convenu le comité de planification et de coordination des services d'alphabétisation dans la collectivité, un réseau régional peut fournir des services directs d'évaluation, d'aiguillage et d'information aux clients. Lorsque les organismes de soutien offrent des services directs aux clients, ils doivent satisfaire à toutes les exigences en matière de vie privée du MTIFDC en ce qui concerne la collecte de renseignements personnels des clients et le consentement à cette collecte. Voir la section 5.3 (Accès à l'information et protection de la vie privée) pour de plus amples détails.

3.1.3. Sommaire des rôles et des responsabilités par catégorie de services

Les tableaux ci-dessous contiennent la description détaillée des rôles et des responsabilités précis des différents types d'organismes de soutien dans chacune des quatre catégories de services.

Réseaux régionaux
Catégorie de services : 1. Favoriser des voies de transition harmonieuses pour les clients dans tous les programmes d'EO, du ministère de l'Éducation (EDU) et du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (MCESC) et dans les programmes autres que ceux d'EO
Rôles
• Apporter un soutien à tous les fournisseurs de services en facilitant l'adoption d'un processus de planification et de coordination des services d'alphabétisation dans chaque collectivité.

• Ce processus vise à améliorer les services d'AFB et à les intégrer au système général du MTIFDC : Système d'EO et d'EDU. Les réseaux régionaux travaillent en étroite collaboration avec les organismes de prestation désignés pour intégrer les questions d'ordre culturel ou linguistique en ce qui concerne leur incidence sur la planification communautaire.
Responsabilités
• Coordonner et faciliter un processus local de planification et de coordination faisant appel à la participation des divers groupes de prestation désignés et menant à l'élaboration du plan de services d'alphabétisation. • Établir des liens avec les activités de planification des programmes et services communautaires connexes. • Soutenir les participantes et les participants dans le cadre du processus local de planification et de coordination (aider à déterminer le processus de planification, réunir des données clés et aider à en faire l'analyse, fournir un soutien administratif, guider les nouveaux fournisseurs de services d'AFB dans le processus). • Apporter un soutien dans le cadre du processus de planification (ceci comprend la recherche et l'analyse de la collectivité et de ses besoins en matière de formation en alphabétisation, ainsi que sur le plan social, économique, culturel et linguistique). • Appuyer la coordination des services d'AFB afin de s'assurer que les apprenantes et les apprenants ont droit à des aiguillages rapides et appropriés, à des plans de formation transférables, à des résultats d'apprentissage décrits en langage clair et simple, et à une formation qui les aide à réussir la transition vers l'atteinte de leurs buts. • Appuyer l'élaboration et la mise en œuvre d'une communication à l'échelle de la collectivité concernant le système intégré d'EO et des processus et outils d'information et d'aiguillage.
Catégorie de services : 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 d'évaluation)
Rôles
• Donner des conseils éclairés aux fournisseurs de services concernant les ressources et outils relatifs aux voies de transition.

Responsabilités
• Servir de liaison entre les fournisseurs de services et les occasions de perfectionnement professionnel, ainsi que les ressources et outils clés permettant d'offrir des services d'évaluation et d'enseignement de qualité.
Catégorie de services : 3. Favoriser l'amélioration de la capacité organisationnelle du fournisseur de services
Rôles
• Apporter un soutien aux fournisseurs de services d'AFB dans tous les groupes de prestation désignés afin d'améliorer sans cesse leur capacité organisationnelle d'offrir le Programme AFB en servant de liaison entre les fournisseurs de services et les occasions de perfectionnement professionnel appropriées, en conseillant les fournisseurs de services sur demande et en leur communiquant des informations au sujet des ressources clés. • Les réseaux régionaux travaillent étroitement avec les organismes de prestation désignés pour coordonner leurs activités afin d'accroître la capacité organisationnelle du fournisseur de services.
Responsabilités
• Apporter un soutien aux fournisseurs de services afin de les aider à répondre aux attentes en matière de services à la clientèle d'EO (p. ex. élaboration d'une charte sur les services à la clientèle). • Apporter un soutien aux fournisseurs de services afin de les aider à satisfaire aux exigences en matière de services et de réseaux d'information et d'aiguillage d'EO. • Aider les fournisseurs de services à déterminer les secteurs à améliorer et à prendre les mesures nécessaires pour améliorer le programme. • Aider les fournisseurs de services à fournir des services, à gérer les ressources et les systèmes opérationnels par l'intermédiaire d'occasions de perfectionnement professionnel et d'élaboration de ressources. • Aider les fournisseurs de services à élaborer des systèmes administratifs qui appuient ses engagements en matière de services à la clientèle, de qualité et de rendement opérationnel. Aider les fournisseurs de services à utiliser les outils d'évaluation normalisés (jalons et tâches culminantes) d'une manière cohérente et fiable et les aider à comprendre la relation entre l'évaluation normalisée pour le Système de gestion du rendement du Programme d'alphabétisation et de formation de base (SGR AFB) et la stratégie d'évaluation générale de l'organisme.

Catégorie de services : 4. Appuyer la collecte et la distribution des résultats de recherches 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
Rôles
• Fournir aux fournisseurs de services des renseignements sur la disponibilité d'outils et de ressources.
Responsabilités
• Fournir aux fournisseurs de services des liens vers des résultats de recherche ou des projets pertinents pour leur collectivité. • Contribuer aux projets de recherche en matière d'AFB sur des préoccupations ou des enjeux d'ordre régional.

Organismes de prestation désignés
Catégorie de services : 1. Favoriser des voies de transition harmonieuses pour les clients dans tous les programmes d'EO, du ministère de l'Éducation (EDU) et du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (MCESC) et dans les programmes autres que ceux d'EO
Rôles
• Sensibiliser le public aux programmes d'alphabétisation et à la nécessité de fournir des services de cette nature aux différents groupes. • Apporter un soutien aux fournisseurs de services aux différents groupes (anglophones, francophones, Autochtones, personnes sourdes) afin de les aider à planifier et à coordonner les services à l'échelle de la province.
• Cerner les problèmes et contribuer aux solutions concernant les obstacles à la mobilité des apprenantes et des apprenants d'un groupe particulier dans l'ensemble du réseau d'EO et dans le cadre des programmes généraux. Travailler avec les réseaux régionaux pour offrir des renseignements concernant les considérations d'ordre culturel et linguistique ayant une incidence sur la planification des services d'alphabétisation. • Faciliter la collaboration entre les partenaires provinciaux qui contribuent aux améliorations à l'intention des apprenantes et apprenants appartenant à un groupe particulier qui font face à des obstacles à l'apprentissage, à la participation aux programmes d'éducation des adultes et à la mobilité dans l'ensemble des programmes du MTIFDC : Programmation d'EO et d'EDU.

Catégorie de services : 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 d'évaluation)
Rôles
• Cerner les problèmes en matière de prestation de services d'AFB propres aux apprenantes et apprenants dans l'ensemble de la province et travailler avec le MTIFDC pour les résoudre; contribuer à l'élaboration et à la mise en œuvre de méthodes d'enseignement, d'évaluation et de soutien adaptées aux besoins linguistiques et culturels des apprenantes et apprenants.
Responsabilités
• Cerner les lacunes en matière de ressources pédagogiques et d'outils d'évaluation adaptés à la langue, à la culture, au contexte et à la voie de transition des apprenantes et des apprenants et contribuer à proposer des solutions. • Appuyer l'élaboration de ressources en matière de formation, de recherche, de réseautage et d'enseignement adaptées à la culture qui améliorent la qualité et la pertinence du programme pour les adultes appartenant à un groupe donné. • Communiquer aux fournisseurs de services (p. ex. par l'intermédiaire d'affichages Web, de bulletins électroniques, de communiqués) les occasions de formation et les ressources disponibles pertinentes aux divers groupes désignés. • Offrir aux intervenants en alphabétisation des occasions de perfectionnement professionnel adaptées aux besoins des divers groupes de prestation afin de favoriser l'amélioration continue de la prestation de services.
Catégorie de services : 3. Favoriser l'amélioration de la capacité organisationnelle du fournisseur de services
Rôles
• Apporter un soutien aux fournisseurs de services d'AFB afin de résoudre les problèmes culturels ou linguistiques qui peuvent avoir une incidence sur leur aptitude à améliorer sans cesse leur capacité organisationnelle d'offrir le Programme AFB en les dirigeant vers les occasions de formation

appropriées, en les conseillant sur demande et en leur communiquant des informations sur les ressources clés.
• Offrir aux administrateurs des occasions de perfectionnement professionnel adaptées aux divers groupes de prestation pour répondre aux attentes du cadre de prestation de services d'EO. • Coordonner les activités de formation et de perfectionnement professionnel conçues sur mesure pour les divers groupes avec les secteurs et les réseaux régionaux. • Effectuer une coordination avec les réseaux régionaux et les secteurs pour offrir aux fournisseurs de services des services de soutien adaptés aux besoins de chaque groupe. Ce soutien aidera les fournisseurs à utiliser les outils d'évaluation normalisés (jalons et tâches culminantes) d'une manière cohérente et fiable ainsi qu'à comprendre la relation entre l'évaluation normalisée pour le SGR AFB et la stratégie d'évaluation générale de l'organisme.
Catégorie de services : Appuyer la collecte et la distribution des résultats de recherches 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
Rôles
• Appuyer le développement de la capacité organisationnelle. • Renforcer la capacité sur le terrain et donner des conseils d'intérêt public.
• Appuyer les projets de recherche qui s'appuient sur les résultats de recherches provinciales, canadiennes et internationales afin de renforcer la capacité des fournisseurs de services à améliorer les résultats de la prestation de services pour les apprenantes et apprenants. • Contribuer aux projets de recherche en matière d'AFB sur des préoccupations ou des enjeux linguistiques et culturels.

Organismes sectoriels
Catégorie de services : **1. Favoriser des voies de transition harmonieuses pour les clients dans tous les programmes d'EO, du ministère de l'Éducation (EDU) et du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (MCESC) et dans les programmes autres que ceux d'EO**
Rôles
• Apporter un soutien aux fournisseurs de services afin qu'ils offrent des services de qualité dans des cadres de prestation et institutionnels précis (collèges, conseils scolaires, organismes communautaires.) • Appuyer les fournisseurs de services pour qu'ils utilisent des méthodes d'enseignement précises (à distance, en personne, tutorat individualisé) qui correspondent aux voies de transition et aux besoins des apprenantes et des apprenants. • Appuyer l'élaboration d'un curriculum adapté aux voies de transition des apprenantes et des apprenants et fondé sur les recherches sur les exigences relatives à l'atteinte des buts. • Travailler étroitement avec les organismes de prestation désignés pour apporter un soutien et des connaissances quant aux considérations d'ordre culturel et linguistique qui peuvent influer sur la prestation de services.
Responsabilités
• Appuyer l'adoption de méthodes d'évaluation et de programmation des voies de transition du Programme AFB conformes aux attentes et aux exigences en matière de transition de l'apprenante ou de l'apprenant vers l'emploi, la formation en apprentissage, la formation professionnelle, les études secondaires, les études postsecondaires et l'autonomie. • Cerner les exigences et les besoins qui évoluent pour assurer la transition réussie des apprenantes et apprenants et contribuer à la résolution des problèmes. • Apporter un soutien aux fournisseurs de services par l'intermédiaire des communications (p. ex. affichage sur le Web, bulletins électroniques) pour avoir accès à des ressources et à un soutien compatibles avec l'approche axée sur la transition du Cadre du Curriculum en littératie des adultes (Cadre du CLAO) de l'Ontario. • Repérer les changements dans les établissements de prestation de services qui ont une incidence sur la mobilité et les transitions des apprenantes et des apprenants et contribuer aux solutions.

• Travailler avec les organismes de prestation désignés pour cerner les obstacles culturels et linguistiques à la mobilité à l'intérieur d'un cadre d'enseignement et contribuer aux solutions.
Catégorie de services : 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 d'évaluation)
Rôles
• Promouvoir l'amélioration continue des pratiques de prestation de services d'alphabétisation.
Responsabilités
• Appuyer le développement de ressources et l'apport d'un soutien adaptés à la méthode d'enseignement préférée ou requise de l'apprenante ou de l'apprenant (à distance/par voie électronique, en personne, en établissement, tutorat individualisé). • Appuyer la création d'occasions de perfectionnement professionnel et en faciliter l'accès afin de pouvoir compter sur des alphabétiseuses et des alphabétiseurs formés et qualifiés.
Catégorie de services : 3. Favoriser l'amélioration de la capacité organisationnelle du fournisseur de services
Rôles
• Promouvoir l'amélioration continue de la capacité organisationnelle du fournisseur de services.
• Partager des informations par l'intermédiaire d'affichages sur le Web, de bulletins électroniques, de communiqués, d'outils et de ressources types et des sites Web propres au secteur concerné afin d'améliorer l'accès des fournisseurs de services à des produits et informations en temps opportun qui contribuent à accroître la capacité organisationnelle des fournisseurs de services. • Aider les fournisseurs de services à utiliser les outils d'évaluation normalisés (jalons et tâches culminantes) d'une manière cohérente et fiable et les aider à comprendre la relation entre l'évaluation normalisée pour le SGR AFB et la stratégie d'évaluation générale de l'organisme.

Catégorie de services : 4. Appuyer la collecte et la distribution des résultats de recherches 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
Rôles
• Mener des recherches et partager des informations relatives à l'accès des apprenantes et des apprenants à des cadres d'enseignement et modes de prestation particuliers.
Responsabilités
• Mener des recherches sur les besoins des intervenantes et intervenants en alphabétisation et des apprenantes et apprenants dans les collèges, conseils scolaires et établissements communautaires, et communiquer les résultats aux organismes de prestation désignés, aux réseaux régionaux et aux organismes de prestation de services. • Promouvoir les meilleures pratiques à l'échelle provinciale afin de guider les fournisseurs de services dans des cadres de prestation donnés. • Contribuer aux projets de recherche en matière d'AFB sur des préoccupations ou des enjeux relatifs aux établissements ou aux modes de prestation.

Organismes de prestation de services
Catégorie de services : 1. Favoriser des voies de transition harmonieuses pour les clients dans tous les programmes d'EO, du ministère de l'Éducation (EDU) et du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (MCESC) et dans les programmes autres que ceux d'EO
Rôles
• Appuyer une meilleure utilisation de la technologie numérique de la part des fournisseurs de services et des apprenantes et apprenants à des fins de formation.
Responsabilités
• Par l'intermédiaire d'occasions de perfectionnement professionnel et d'élaboration de ressources, aider les fournisseurs de services à utiliser davantage les cours en ligne, les ressources disponibles sur le Web et les programmes de formation à distance pour toutes les voies de transition afin d'accroître les compétences des apprenantes et des apprenants à utiliser la technologie numérique pour avoir accès à une main-d'œuvre plus vaste, et à un plus grand nombre d'occasions de formation et d'éducation.
Catégorie de services : 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 d'évaluation)
Rôles
• Appuyer l'élaboration et l'utilisation d'outils et de ressources pour tous les modes de prestation qui contribuent à améliorer les pratiques. • Offrir un soutien technique pour la prestation à distance (plateformes pour la prestation de services en ligne).
Responsabilités
• Appuyer l'élaboration, la prestation et la publication de ressources de qualité en mettant l'accent sur les ressources compatibles avec le Cadre du CLAO pour les Autochtones et les francophones qui contribuent à mettre en œuvre de meilleures pratiques de prestation de services d'alphabétisation. • Fournir de l'aide en matière de formation et de développement technologique afin d'accroître la capacité des fournisseurs de services à utiliser la technologie pour élargir les options de prestation de services dans l'ensemble de la province.

• Offrir le soutien technique requis pour avoir accès à des services et à des programmes d'alphabétisation des adultes en ligne. • Publier et promouvoir les ressources (catalogues en ligne) à l'intention des apprenantes et des apprenants autochtones et francophones qui sont adaptées à la culture, à la langue et aux diverses voies de transition (autonomie, formation en cours d'emploi et formation professionnelle).
Catégorie de services : 3. Favoriser l'amélioration de la capacité organisationnelle du fournisseur de services
Rôles
• Offrir des services de publication et d'élaboration de ressources d'apprentissage à l'intention des Autochtones et des francophones.
Responsabilités
• Appuyer l'élaboration d'outils et de modes de prestation qui aident les fournisseurs de services à accroître leur capacité organisationnelle à offrir des services d'alphabétisation de qualité. • Élaborer des centres d'excellence axés sur les connaissances pour les normes en matière de ressources, l'utilisation novatrice de la technologie pour la formation de base des adultes, et l'élaboration de ressources pour les Autochtones et les francophones.
Catégorie de services : 4. Appuyer la collecte et la distribution des résultats de recherches 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
Rôles
• Élaborer des ressources fondées sur les meilleures pratiques en Ontario, au Canada et à l'échelle internationale.
Responsabilités
• Appuyer la prestation de services coordonnés et intégrés fondés sur des recherches actuelles et pertinentes effectuées à l'échelle nationale et internationale. • Dans l'ensemble des secteurs et des groupes de prestation, appuyer la recherche et promouvoir les meilleures pratiques en matière d'utilisation novatrice de la technologie, de recherche, de conception et de divulgation d'information et de ressources.

- Contribuer aux projets de recherche en matière d'AFB sur des préoccupations et des enjeux relatifs aux produits et aux services offerts dans les activités de base.

3.2. Financement

Le Programme AFB est axé sur les besoins des apprenantes et des apprenants. Les décisions de financement du Ministère reflètent la capacité de l'organisme à répondre à ces besoins directement (fournisseurs de services) ou indirectement par l'intermédiaire d'activités de soutien (organismes de soutien). Comme le financement est fondé sur les résultats obtenus, les décisions relatives aux subventions tiennent compte de la mesure dans laquelle les organismes de soutien atteignent les résultats négociés dans leurs plans d'activités annuels.

Le financement des organismes de soutien du Programme AFB est fondé sur les services fournis. Les décisions relatives au financement respectent la diversité des approches nécessaires pour répondre aux besoins des apprenantes et des apprenants adultes et pour s'adapter à la complexité du milieu de l'alphabétisation.

3.2.1 Catégories de financement

Les exigences en matière de vérification et de reddition de comptes énoncées dans l'entente de paiement de transfert des fournisseurs de services incluent une description complète des catégories de financement du Programme AFB. Ces exigences sont modifiées à chaque exercice.

3.2.2 Recherche et développement

Les fournisseurs de services et les organismes de soutien ont un rôle à jouer en matière de recherche et développement. Les fournisseurs de services utilisent les résultats de recherches pour apporter des améliorations au programme. Ils participent également à certains projets de recherche par l'intermédiaire de sondages et de groupes de consultation. Néanmoins, seuls les organismes de soutien (sectoriels, régionaux, de prestation désignés et de prestation de services) ont, en vertu de leurs mandats, la responsabilité de favoriser le développement du milieu de l'alphabétisation en Ontario.

Le Ministère prendra en considération les demandes de financement pour des projets comprenant des partenariats entre des organismes de soutien et au moins un autre organisme.

4. GESTION DU RENDEMENT

Tous les systèmes de gestion du rendement de la fonction publique de l'Ontario favorisent la prestation de services à la clientèle et les résultats de haute qualité d'une manière transparente et responsable.

Le Système de gestion du rendement du Programme AFB (SGR AFB) aide les fournisseurs de services à être plus efficaces axés davantage sur les clients et plus efficients afin d'atteindre une norme élevée de qualité générale des services.

Voir la section 4.1 des Directives aux fournisseurs de services d'AFB pour plus de détails sur le Système de gestion du rendement du Programme AFB.

En consultation avec le Ministère, les organismes de soutien aident les fournisseurs de services à comprendre le lien entre les composantes de la capacité organisationnelle et les caractéristiques du SGR AFB (dimensions de la réussite, mesures de base, indicateurs de rendement, collecte de données cohérentes, fiables et vérifiables, qualité générale des services et amélioration continue). En renforçant leur capacité organisationnelle, les fournisseurs de services sont mieux positionnés pour satisfaire aux attentes du SGR AFB. Par exemple :

- les réseaux régionaux facilitent à l'échelle de la collectivité un processus de planification et de coordination des services d'alphabétisation qui aide le fournisseur de services à comprendre un processus de planification fondé sur des données réelles et des résultats consignés;
- les organismes sectoriels donnent aux fournisseurs de services des résultats et des outils d'évaluation de programme qui tiennent compte d'un mode particulier de prestation de programme et qui peuvent contribuer à de meilleurs résultats en matière d'efficacité.

Les organismes de soutien doivent s'inspirer d'un modèle d'amélioration continue de la gestion du rendement dans leurs propres pratiques.

4.1. Système de gestion du rendement du Programme AFB

L'intégration d'un système de gestion du rendement (SGR) à la fonction de prestation de services du Programme AFB vise à rendre ce dernier plus efficace, efficient et axé sur la clientèle. Grâce à l'expérience et à la connaissance de la situation locale des fournisseurs de services, le Programme AFB fournit les services les plus appropriés aux clients, aux apprenantes et aux apprenants afin de leur permettre d'atteindre les meilleurs résultats.

Voir la section 4.1, Système de gestion du rendement, des Directives aux fournisseurs de services d'AFB pour plus de détails sur le SGR AFB.

Il est prévu dans les quatre catégories de services et les trois priorités opérationnelles que les organismes de soutien aident les fournisseurs de services à développer leur capacité organisationnelle qui sous-tend le SGR AFB.

Par l'intermédiaire de la formation, du développement de ressources, du soutien, de la recherche et de la facilitation, les organismes de soutien ont un rôle à jouer pour ce qui est d'aider les fournisseurs de services à assumer leurs responsabilités en matière de qualité des services et de gestion du rendement. Les organismes de soutien sont responsables de déterminer la façon la plus appropriée d'apporter un soutien aux fournisseurs de services afin de les aider à offrir des services et à gérer les ressources et les systèmes opérationnels.

La prestation de services d'AFB par les fournisseurs de services comprend :

- la planification, la mise en œuvre et l'évaluation des stratégies de prestation des services et des plans opérationnels, y compris les procédures permettant d'identifier en temps opportun les risques et les stratégies de prise en charge de ces risques;
- la mise en œuvre de processus et de procédures qui appuient la prise de décisions concernant les services par le client et l'organisme, conformément à la nature et aux politiques du programme et aux ententes de services conclues;
- la participation aux processus de planification communautaire pour répondre aux besoins des régions, des collectivités et des particuliers;
- la prestation d'information et d'aiguillage concernant les programmes et les services d'Emploi Ontario et les autres programmes et services offerts dans la collectivité.

La gestion des ressources par les fournisseurs de services comprend :

- l'affectation des fonds afin de respecter les engagements de l'entente;
- la supervision budgétaire et financière;
- la mise en œuvre de systèmes efficaces servant à la préparation des rapports financiers et des rapports de données.

Lorsque les fournisseurs de services gèrent leurs systèmes opérationnels, cela comprend :

- la conception, la mise en œuvre et l'évaluation de systèmes visant à assurer une gestion efficace des ressources, de l'information, des communications au sein de l'organisme et de la collectivité et des services à la clientèle;
- la mise en place et le maintien de la capacité organisationnelle requise pour assurer la prestation des services du Programme AFB;
- le maintien d'information à jour et pertinente afin de satisfaire aux exigences du réseau d'Emploi Ontario en matière d'information et d'aiguillage.

De plus, les fournisseurs de services partagent les responsabilités suivantes avec le Ministère :

- examiner et évaluer sur une base continue la conception des services, le cadre de gestion du rendement et les attentes relatives aux services à la clientèle;
- chercher à rehausser le niveau de qualité des services partout dans la province afin que les Ontariennes et Ontariens aient accès à des services de haute qualité;
- repérer des pratiques novatrices dans les domaines de la conception et de la prestation des services, et de la gestion du rendement.

4.1.1. Dimensions et mesures de la réussite de la qualité des services pour les fournisseurs de services

Les organismes de soutien ont un rôle à jouer pour ce qui est d'aider les fournisseurs de services à établir un lien entre les ressources et outils existants qui reflètent les buts et caractéristiques des apprenantes et des apprenants et les indicateurs de rendement pour les mesures de base.

Le Système de gestion du rendement du Programme d'alphabétisation et de formation de base énonce trois dimensions générales concernant la réussite de la prestation des services :

- l'efficacité;
- les services à la clientèle;
- l'efficience.

Voir la section 4.1, Système de gestion du rendement, des Directives aux fournisseurs de services d'AFB pour une description complète des mesures de base. Les organismes de soutien aident les fournisseurs de services à relier les mesures de base à leurs bonnes pratiques. Par exemple :

- les réseaux régionaux, les organismes de prestation désignés et les organismes sectoriels ont un rôle à jouer pour permettre aux fournisseurs de services d'utiliser les outils d'évaluation normalisés (jalons et tâches culminantes) d'une manière uniforme et fiable; et les aider à comprendre le lien entre l'évaluation normalisée pour le SGR AFB et la stratégie d'évaluation générale de l'organisme.
- les réseaux régionaux et les organismes de soutien désignés ont un rôle à jouer pour ce qui est d'aider les fournisseurs de services à prendre les décisions appropriées en matière d'information et d'aiguillage afin de coordonner les services et de fournir aux apprenantes et aux apprenants des services d'information et d'aiguillage selon les types de soutien dont ils ont besoin;
- les réseaux régionaux et les organismes de prestation désignés jouent un rôle essentiel en travaillant avec les fournisseurs de services qui ont des défis et des antécédents uniques sur le plan culturel, linguistique ou géographique qui ont une incidence sur leur aptitude à atteindre la capacité organisationnelle requise pour mettre en œuvre en toute confiance le SGR AFB.

Les organismes de soutien des réseaux régionaux et ceux liés à un groupe de prestation désigné détermineront les façons dont ils aideront le fournisseur de services en ce qui concerne :

- la planification (démonstration de l'utilisation des données);
- les ressources (processus administratifs, rendement des résultats financiers);
- la communication (coordination communautaire et gouvernance);
- la mesure (satisfaction des clients et gestion des résultats au moyen du cadre de gestion du rendement [CGR]).

Voir la section 3.1 des Directives aux fournisseurs de services d'AFB pour des définitions détaillées des éléments de la capacité organisationnelle.

4.1.2. Importance des catégories de services

Les fournisseurs de services d'AFB sont tenus de démontrer que leurs services ne font pas double emploi avec d'autres services d'AFB offerts dans une collectivité et qu'ils fournissent un service complet et intégré aux apprenantes et aux apprenants. Ils doivent également s'assurer que l'ensemble des fournisseurs de services ont accès aux mêmes services de soutien de haute qualité et adaptés sur les plans culturel et linguistique que ceux indiqués dans les quatre catégories de services.

4.2. Cycle de planification des activités

Le Ministère fonctionne à l'intérieur d'un cycle annuel de gestion des activités. Au cours du cycle de gestion, les fournisseurs de services, les organismes de soutien et le Ministère travaillent en collaboration pour déterminer les besoins de la communauté et pour assurer l'amélioration continue du Programme AFB.

L'objectif du processus de planification des activités est que les fournisseurs de services et les organismes de soutien planifient et communiquent au MTIFDC la façon dont ils atteindront leurs engagements en matière de service et de qualité dans les limites du budget et dans le cadre du cycle annuel de planification des activités.

Le Ministère fonctionne selon un cycle de gestion des activités axé sur l'exercice financier (du 1er avril au 31 mars). Le plan d'activités tient compte de ce cycle et comprend des livrables et des indicateurs de progression devant être mesurés au cours de l'année financière.

Voir la section 4.2 (Cycle de planification des activités) des Directives aux fournisseurs de services d'AFB pour plus de détails sur le cycle de gestion des activités.

Les organismes de soutien ont un rôle important à jouer pour ce qui est d'aider les fournisseurs de services à comprendre et à mettre en œuvre les quatre étapes auxquelles les fournisseurs de services ont recours pour gérer de façon continue la réussite de leurs services :

- comprendre les résultats obtenus à ce jour;
- comprendre la cause des résultats obtenus;
- élaborer des stratégies d'amélioration;
- examiner les stratégies et les modifier de façon continue.

En reprenant ces mêmes quatre étapes dans leurs propres pratiques, les organismes de soutien jouent un rôle de chef de file en matière de gestion du succès de leurs services. Les réseaux régionaux, les groupes de prestation et les organismes sectoriels, dans le cadre de la capacité organisationnelle, peuvent offrir des services de facilitation, d'élaboration de ressources, des liens vers des occasions de perfectionnement professionnel visant à accroître les aptitudes des fournisseurs de services à analyser les résultats organisationnels et à instaurer un modèle d'amélioration continue dans toutes leurs pratiques.

La planification des activités est un élément essentiel du Programme AFB et un volet important du processus de financement annuel. Le temps et les efforts consacrés à

l'élaboration minutieuse d'un plan d'activités se traduisent par une amélioration de la prestation des services.

L'élaboration d'un plan d'activités offre aux organismes de soutien l'occasion de cerner les améliorations à apporter, de réévaluer leurs objectifs et d'en fixer de nouveaux, ainsi que d'établir des stratégies. La préparation d'un plan d'activités annuel permet aux organismes d'adapter et d'orienter leurs services et de respecter les priorités et directives du Ministère. Le plan d'activités décrit les objectifs de l'organisme, les services qu'il s'engage à fournir et les améliorations prévues pour l'année à venir. Il précise les indicateurs qui démontreront les progrès réalisés par les organismes de soutien aux services d'AFB vers l'atteinte de leurs cibles et engagements, et dans quels échéanciers. Le Ministère a mis en œuvre un système de gestion du rendement fondé sur l'amélioration continue qui permettra de mettre en évidence les résultats du Programme AFB et d'améliorer les services.

Le Ministère a élaboré des mesures et des indicateurs en ce qui concerne l'efficacité et l'efficience du Programme AFB ainsi que le service à la clientèle. Actuellement, les fournisseurs de services utilisent le SGR AFB pour saisir des données dans le Système de gestion des cas du Système d'information d'Emploi Ontario (SGC-SIEO) afin de produire des rapports sur les mesures et indicateurs. Les organismes de soutien aident les fournisseurs de services à satisfaire aux exigences du SGR AFB en matière de reddition de comptes et tous les organismes de soutien instaurent un modèle d'amélioration continue de la gestion du rendement dans leurs propres pratiques.

Le plan d'activités des organismes de soutien doit inclure :

- les engagements (activités/services et produits livrables);
- les échéanciers pour l'atteinte des engagements;
- une explication de la capacité de l'organisme à offrir les activités ou services proposés dans le plan d'activités;
- des mesures d'amélioration continue (compréhension des résultats et des causes et stratégies d'amélioration).

Les organismes de soutien incluent des détails dans leur plan d'activités pour expliquer la relation entre :

- les quatre engagements des catégories de services du plan d'activités (produits livrables et activités);
- les priorités opérationnelles annuelles du MTIFDC;
- la désignation spécifique de l'organisme de soutien (réseau régional, organisme de prestation désigné, organisme sectoriel ou de prestation de services).

En vertu de l’entente juridique conclue avec le Ministère, l’organisme de soutien doit fournir au Ministère des rapports sur l’atteinte des engagements du plan d’activités.

La capacité des organismes de soutien à respecter leurs obligations contractuelles, y compris la présentation du plan d’activités, des rapports de progression et des états financiers en temps opportun, joue sur le financement ultérieur de ces organismes.

4.2.1. Priorités opérationnelles

Les objectifs du Programme AFB sont des éléments stables. Ils sont expliqués dans les Directives aux fournisseurs de services d’AFB. Le cadre de gestion du rendement, les cinq services offerts par les fournisseurs de services et les quatre catégories de services offerts par les organismes de soutien sont des composantes tout aussi stables du programme. Chacun de ces éléments donne une forme et une orientation prévisibles au Programme AFB sans restreindre la capacité du Ministère à faire preuve de flexibilité et à s’adapter aux priorités changeantes.

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. Les priorités opérationnelles annuelles seront présentées au cours de la planification des activités de chaque année.

5. ADMINISTRATION DU PROGRAMME

Les directives administratives fournissent des renseignements, des outils et des ressources supplémentaires dont les fournisseurs de services et les organismes de soutien ont besoin pour gérer le Programme AFB. Elles décrivent les exigences auxquelles les fournisseurs de services et les organismes de soutien doivent satisfaire afin de respecter les obligations de leur entente, la gestion de l'information et les exigences concernant les renseignements et les rapports.

5.1. Entente

Les organismes de soutien qui appuient la prestation de services dans le cadre du Programme AFB devront signer une entente avec le Ministère énonçant toutes les exigences redditionnelles et juridiques. L'entente juridique conclue entre l'organisme de soutien et le Ministère précise :

- les responsabilités juridiques respectives de l'organisme de soutien et du Ministère concernant la fonction de développement de services du Programme AFB, telles que décrites dans les Directives aux organismes de soutien du Programme AFB;
- les exigences en matière de rapports, de reddition de comptes et d'examen;
- les exigences concernant le financement et la fonction de développement de services du Programme AFB.

L'entente est liée aux exigences du cycle annuel de planification des activités du Ministère et reflète les mises à jour ou révisions découlant du cadre de gestion du rendement.

L'entente :

- sera négociée annuellement;
- servira aux fonctions de surveillance, d'évaluation et de reddition de comptes.

L'entente détermine l'allocation budgétaire du fournisseur de services et énonce ses engagements en matière de rendement.

5.2. Reconnaissance de l'appui du gouvernement de l'Ontario

Les organismes de prestation doivent faire mention de l'aide financière du MTIFDC à l'égard de l'ensemble des produits, activités, services ou programmes pour la création desquels ils ont utilisé leur subvention du Programme AFB. Voir la section 5.3

(Reconnaissance de l’appui du gouvernement de l’Ontario) des Directives aux fournisseurs de services d’AFB pour en savoir davantage.

5.3. Accès à l’information et protection de la vie privée

Aux termes de l’entente qu’il a conclue avec le Ministère, l’organisme de soutien s’engage à protéger les renseignements personnels qu’il recueille, utilise et divulgue afin d’assurer la prestation et de préparer les rapports du Programme AFB.

Aux termes de l’entente juridique, les organismes de soutien doivent :

- établir et mettre en œuvre une politique sur la protection de la vie privée diffusée publiquement qui soit conforme à la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE), une loi fédérale qui réglemente la collecte, l’utilisation et la divulgation des renseignements personnels par les organisations du secteur privé au cours d’activités commerciales, ou le Code type sur la protection des renseignements personnels de l’Association canadienne de normalisation (CSA);
- désigner un représentant qui sera responsable de veiller à la conformité aux dispositions de l’entente juridique sur la protection de la vie privée;
- dispenser une formation adéquate sur la protection de la vie privée destinée aux employés et aux sous-traitants qui ont accès à des renseignements personnels sur des apprenantes et apprenants.

Les organismes de soutien doivent s’assurer que leurs employés bénévoles et entrepreneurs qui ont besoin d’accéder à des renseignements personnels sur des participants sont au courant de la politique sur la protection de la vie privée et des dispositions de l’entente sur la protection de la vie privée.

Les organismes de soutien du Programme AFB ne seront pas tous assujettis à la LPRPDE. Ils pourront communiquer avec le commissaire à la protection de la vie privée du gouvernement fédéral pour que celui-ci les aide à déterminer s’ils sont assujettis à la LPRPDE.

Si des organismes de soutien du Programme AFB ne sont pas assujettis à la LPRPDE, leur politique sur la protection de la vie privée doit être fondée sur les 10 principes de base énoncés dans le Code type sur la protection des renseignements personnels de l’Association canadienne de normalisation (CSA).

Il est possible de consulter la LPRPDE sur le site Web du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, ainsi qu'une fiche d'information sur l'application de la LPRPDE aux aux organismes de bienfaisance et sans but lucratif.

Le Code type sur la protection des renseignements personnels de la CSA est disponible sur le site Web de la CSA.

5.3.1 Accès du Ministère aux renseignements personnels dont la garde ou le contrôle est assuré par l'organisme de soutien

Le Ministère n'a ni la garde ni le contrôle des dossiers d'un organisme de soutien du Programme AFB.

Toutefois, en vertu de l'entente juridique conclue avec le Ministère, les organismes de soutien du Programme AFB ont convenu de fournir des renseignements, y compris des renseignements personnels limités, au Ministère, pour les besoins de l'administration et du financement du Programme AFB. L'administration comprend ce qui suit :

- évaluation du rendement de l'organisme de soutien, notamment de son efficacité et efficience;
- surveillance, inspection, enquête, vérification et application de la conformité de l'organisme de soutien avec l'entente juridique conclue avec le Ministère;
- planification, évaluation et surveillance du Programme AFB, notamment au moyen d'enquêtes, d'analyses des statistiques et des politiques, et de recherches sur tous les aspects du Programme AFB;
- promotion du Programme AFB, ce qui peut inclure des campagnes de relations publiques visant le Programme AFB.

Afin de se conformer aux obligations prévues par la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (LAIPVP), le Ministère doit demander aux personnes concernées de consentir à la collecte indirecte de renseignements personnels limités à leur sujet. De plus, le Ministère informera les personnes concernées de l'utilisation qu'il entend faire de leurs renseignements personnels. Une de ces utilisations est le partage des renseignements personnels sur une personne avec des tiers tels que d'autres fournisseurs de services et d'autres ministères.

Selon l'entente juridique qu'ils ont conclue avec le Ministère, les organismes de soutien doivent obtenir le consentement des apprenantes et des apprenants à la collecte indirecte de leurs renseignements personnels par le Ministère et ils doivent les informer de l'utilisation que celui-ci en fera. Le consentement et l'avis font partie de l'entente juridique en tant qu'annexes et sont également disponibles sur le site Web Espace partenaires Emploi Ontario (EPEO).

5.4. Loi de 2005 sur l’accessibilité pour les personnes handicapées de l’Ontario

Dans le cadre de la *Loi de 2005 sur l’accessibilité pour les personnes handicapées de l’Ontario* (LAPHO), l’Ontario élabore des normes obligatoires d’accessibilité afin de cerner, de supprimer et de prévenir les obstacles qui se posent aux personnes handicapées dans les principales activités de leur vie quotidienne. Les normes sont élaborées en vue d’obtenir progressivement des résultats concrets. La LAPHO devrait être mise en œuvre dans son intégralité d’ici 2025. Les secteurs visés par la Loi incluent les services à la clientèle, l’emploi, l’information et la communication, le transport, et le milieu bâti.

On peut obtenir de plus amples renseignements sur la LAPHO à l’adresse http://www.e-laws.gov.on.ca (dans la section des textes les plus consultés) ou en s’adressant à :

Publications Ontario
777, rue Bay
Toronto (Ontario)
Tél : 1-800-668-9938 ou, à Toronto, 416 326-5300

GLOSSAIRE

Termes	Définitions
Formation de base	Formation de base supplémentaire dont une apprenante ou un apprenant a besoin pour utiliser ses capacités en littératie, par exemple la technologie numérique, les aptitudes en relations interpersonnelles, la résolution de problèmes et la pensée critique.
Clients	Adultes qui reçoivent des services d'évaluation, d'aiguillage ou d'information, mais qui ne recevront pas de services d'AFB dans vos installations.
Compétences	Grandes catégories génériques des capacités des apprenantes et apprenants qui représentent et organisent l'apprentissage dans un programme.
Tâche culminante	Indicateur clé de l'état de préparation des apprenants et apprenants à faire la transition vers leur but. Une tâche culminante est plus complexe qu'une tâche jalon, mais est aussi conforme au cadre du curriculum qui fait partie du Cadre du Curriculum en littératie des adultes de l'Ontario (Cadre du CLAO).
Cadre du curriculum	Cadre qui établit le contenu d'apprentissage au sein d'un système grâce à un ensemble établi de principes d'organisation. Le Cadre du CLAO renvoie en particulier aux six grandes compétences qui organisent le contenu d'apprentissage et décrivent le niveau de capacité des apprenantes et apprenants au moyen de trois niveaux de rendement.
SGC-SIEO	Système de gestion des cas du Système d'information d'Emploi Ontario : Le SGC-SIEO est une solution logicielle Web en temps réel qui facilite l'administration et la gestion des clients qui participent aux programmes d'EO ou reçoivent des services d'EO. Le personnel autorisé du Ministère et celui du fournisseur de services ont accès au système et aux informations qu'il contient de partout dans la province.
Objectif	Objectif que souhaite atteindre l'apprenante ou l'apprenant après avoir terminé le Programme d'alphabétisation et de formation de

Termes	Définitions
	base (AFB). Il s'agit de la prochaine étape de transition après avoir terminé le programme.
Voie	Renvoie à la préparation requise pour terminer le Programme AFB et faire la transition vers le but. La voie est offerte par le fournisseur de services. Le Programme AFB comporte cinq voies : emploi, formation en apprentissage, études secondaires, études postsecondaires et autonomie.
EIACA (que remplace maintenant le PEICA)	Le Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes (PEICA) mène une enquête internationale visant à mesurer les compétences en milieu de travail et cognitives clés qui sont nécessaires pour que les particuliers participent à la société et pour que les économies soient prospères. L'enquête est menée tous les 10 ans et deux cycles ont eu lieu jusqu'à présent. Avant le PEICA, l'Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes (EIACA) a été menée au Canada en 2003 afin d'évaluer leurs compétences sur quatre échelles, soit la compréhension de textes suivis, la compréhension de textes schématiques, la numératie et la résolution de problèmes, et selon cinq niveaux en ordre croissant (de un à cinq). Le niveau 3 est reconnu à l'échelle internationale comme représentant le seuil minimal pour faire face aux exigences, en évolution rapide, de l'économie et de la société du savoir en matière de compétences.
Soutien du revenu	Prestations gouvernementales à une apprenante ou un apprenant ou à une cliente ou un client incluant Ontario au travail (OT), le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH), l'assurance emploi (AE).
Système de gestion du rendement du Programme d'alphabétisation et de formation de base (SGR AFB)	Système de gestion du rendement du Programme d'alphabétisation et de formation de base Outil qui permet aux fournisseurs de services et au Ministère d'évaluer l'efficacité des services, d'établir des points de repère et de soutenir les fournisseurs de services dans leurs efforts d'amélioration continue. Le SGR AFB comprend trois composantes interdépendantes : le

Termes	Définitions
	cadre de gestion du rendement du Programme AFB, l'amélioration continue et la veille stratégique.
Apprenante ou apprenant	Adulte qui reçoit des services d'AFB pour atteindre un jalon ou réussir une activité d'apprentissage et a un plan d'apprentissage.
Activités d'apprentissage	Activités qui aident les apprenantes et les apprenants à développer les capacités dont ils ont besoin pour acquérir les compétences et les connaissances nécessaires à l'atteinte de leur but. Adaptées minutieusement aux besoins de chaque personne, ces activités permettent aux fournisseurs de services de concevoir chaque plan d'apprentissage sur mesure.
Plan d'apprentissage	Plan qui décrit l'apprentissage ou les éléments de programme qui préparent les apprenantes et les apprenants à leur prochain but après le Programme AFB. Il inclut le but de l'apprenante ou de l'apprenant, ses antécédents, ses résultats d'évaluation, les tâches jalons, la tâche culminante, les activités d'apprentissage, la durée du programme, les autres mesures de soutien requises par l'apprenante ou l'apprenant et les résultats d'aiguillage.
Littératie	Capacité d'une personne à utiliser ses compétences en communication, en numératie et en techniques numériques pour trouver, utiliser et concevoir de l'information et des idées et pour développer son esprit critique. La littératie nécessite un continuum d'apprentissage qui permet aux personnes d'atteindre leurs buts, de résoudre des problèmes, de prendre des décisions, de participer pleinement à notre société de plus en plus diversifiée et technologique, et de contribuer à l'économie axée sur l'innovation.
Plan de services d'alphabétisation	Plan annuel élaboré par les réseaux régionaux pour cerner les besoins de la collectivité en matière d'alphabétisation, selon ses caractéristiques démographiques et les particularités de son marché du travail. Ce plan comprend des prévisions sur le nombre d'apprenantes et d'apprenants à desservir, les services à offrir, les lacunes dans la prestation de ces services et les améliorations qui

Termes	Définitions
	devraient y être apportées.
Planification et coordination des services d'alphabétisation	Planification et coordination des services d'alphabétisation Planification et coordination des services d'alphabétisation Processus assuré par le réseau régional, qui consiste à veiller à ce que les services d'AFB offerts dans une collectivité soient complémentaires, harmonieux et répondent au plus grand nombre possible de besoins que le permettent les ressources disponibles.
Jalon	Les jalons sont des activités d'évaluation liées aux buts que les apprenantes et les apprenants doivent atteindre pour démontrer qu'ils sont aptes à exécuter les tâches relatives à l'atteinte de leurs buts. Ils sont conformes aux niveaux de compétences et de complexité du Cadre du CLAO et constituent des indicateurs normalisés de la progression de l'apprenante et de l'apprenant vers l'atteinte de leurs buts. En d'autres termes, les tâches jalons visent à déterminer si la personne apprenante peut appliquer les compétences acquises à des tâches pratiques.
Cadre du CLAO	Cadre du Curriculum en littératie des adultes de l'Ontario : Il fait référence à toutes les caractéristiques de la prestation de programmes axés sur les grandes compétences, notamment les compétences, l'évaluation, la transition des apprenantes et apprenants vers l'emploi, les études, la formation ou l'autonomie, et les ressources d'apprentissage.
Cadre de gestion du rendement (CGR)	Cadre de gestion du rendement : Le CGR est une des composantes du SGR AFB. C'est un système stratégique et clair qui définit ce qui est important et ce à quoi on s'attend, en tenant compte de trois dimensions du succès : les services à la clientèle, l'efficacité et l'efficience.
Réseaux régionaux	Organismes de soutien qui sont situés partout dans la province et appuient tous les fournisseurs de services d'AFB propres à un secteur ou groupe de prestation en facilitant le processus de planification et de coordination des services d'alphabétisation dans chaque collectivité. Ils appuient les fournisseurs de services d'AFB

Termes	Définitions
	afin qu'ils améliorent sans cesse leur capacité organisationnelle à offrir le Programme AFB. Les réseaux régionaux travaillent en étroite collaboration avec les organismes de prestation de services propres à un secteur ou à un groupe afin de favoriser la prestation de services et la coordination des occasions de perfectionnement professionnel au sein d'une collectivité.
Organismes de soutien	Le Programme AFB compte sur l'appui d'organismes d'alphabétisation pour aider les fournisseurs de services d'AFB de première ligne. Ces organismes de soutien sont les suivants : • des organismes offrant des services aux groupes d'apprenantes et d'apprenants (anglophones, francophones, personnes sourdes et Autochtones); • des organismes sectoriels (collèges, conseils scolaires, organismes communautaires); • des réseaux régionaux pour appuyer la planification, la recherche et le développement ainsi que la capacité du réseau de prestation; • des organismes provinciaux qui fournissent une aide technologique pour les programmes dans tous les secteurs, y compris la formation et les services par voie électronique.
Aides à la formation	Les aides à la formation pour les apprenantes et les apprenants sont des fonds « imputés » aux particuliers afin d'éliminer les obstacles financiers à leur participation au Programme AFB. Les aides à la formation peuvent couvrir divers besoins, notamment la garde d'enfants, le transport et les mesures d'adaptation pour les personnes handicapées. Les aides à la formation doivent refléter les besoins individuels des apprenantes et des apprenants, établis d'après une évaluation des besoins, pour les aider à participer au Programme d'alphabétisation et de formation de base. Les fournisseurs de services peuvent utiliser leur pouvoir discrétionnaire pour décider

Termes	Définitions
	comment utiliser les aides à la formation pour les apprenantes et les apprenants, mais ils doivent suivre les exigences en matière de vérification et de reddition de comptes énoncées dans l’entente.