

Guide du débutant pour les directeurs généraux de programmes de formation aux adultes



Remerciements

<i>Directeur général :</i>	<i>Marcel O. Lalonde</i>
<i>Évaluateur indépendant :</i>	<i>Ronald Bisson</i>
<i>Révisure linguistique :</i>	<i>Rachel Anne Normand – www.revidaction.com</i>
<i>Traducteur :</i>	<i>Larrass Translations</i>
<i>Éditeur :</i>	<i>OvertheAtlantic Interactive</i>
<i>Membres du comité consultatif :</i>	<i>Jean-Pierre Durette – Directeur, École secondaire Carrefour Options⁺ Lilianne St-Martin – Coordonnatrice, FormationPLUS Normand Savoie – Directeur, ABC Communautaire Suzanne Benoit – Directrice générale, Coalition ontarienne de formation des adultes (COFA) Vicki Trottier – Consultante, Community Literacy of Ontario</i>
<i>Organismes pilotes :</i>	<i>ABC Communautaire, Welland École secondaire Carrefour Options⁺, Sudbury FormationPLUS, Chapleau</i>
<i>Publication:</i>	<i>Mid North Network 124, rue Cedar Sudbury (Ontario) P3E 1B4 Téléphone : 705 560-4774 Télécopie : 705 560-0101 Site Web : http://www.midnorthnetwork.ca/</i>
<i>Droits d’auteur:</i>	<i>2012 Mid North Network, Sudbury, Ontario</i>

Le réseau MidNorth remercie sincèrement le gouvernement de l’Ontario pour son appui financier dans le cadre d’Emploi Ontario.

Notes :

- *Ce document est une traduction et une adaptation culturelle et linguistique du document *Beginner’s Guide for Program Coordinators of Smaller Literacy Agencies 2009* de Mid North Network for the Coordination and Development of Adult Learning.*
- *Ce document est conforme à la nouvelle orthographe.*
- *Le terme « directeur général » est employé pour désigner les directeurs généraux*
- *(p. ex., les coordonnateurs).*
- *Le masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement pour alléger le texte.*

Table des matières

Introduction	3
Directeur général de programmes	7
Conseils pour les nouveaux directeurs généraux de programmes	9
Emploi Ontario	14
Directives aux fournisseurs de services du Programme AFB	15
Gestion du Programme AFB	17
Entente relative au Programme AFB	22
Cadre du curriculum en littératie des adultes de l'Ontario (CLAO)	24
Aiguillage et Admission	26
Évaluation commune	29
Dossiers des apprenants	32
SGC – Système de gestion des cas	34
Sondage sur la satisfaction des apprenants	35
Découvrir vos organismes de soutien	38
Découvrir votre réseau régional et la COFA	39
Qu'est-ce qu'un PSA?	41
Ressources complémentaires	45
Plan d'activités annuel	45
Sites Web utiles relatifs au Programme AFB	51
Synthèses d'articles	54
Termes et acronymes	57

Introduction

MidNorth Network for the Coordination and Development of Adult Learning assure un service auprès des centres de formation d'une très grande partie du nord de l'Ontario, c'est-à-dire onze zones de planification des services d'alphabétisation qui représentent plus de quarante organismes anglophones et francophones d'alphabétisation et de formation de base (AFB). Un des défis que certains organismes doivent relever est la transition d'un directeur général de programmes à un autre. Ce manuel est conçu de façon à aider les nouveaux directeurs généraux de programmes à s'adapter au milieu de l'alphabétisation des adultes, où les courbes d'apprentissage sont abruptes, les attentes diverses et parfois déroutantes, le langage mal connu et où l'environnement semble parfois inexploré. Des efforts ont été faits afin de simplifier la terminologie et le processus et afin de répondre aux besoins des nouveaux directeurs généraux de programmes en terme de mise à niveau rapide. L'objectif principal de cette simplification était de permettre aux directeurs de répondre aux exigences de leur poste et de réussir dans leur travail.

Il est évident que les exigences de ce poste ne seront pas les mêmes d'un organisme à l'autre. Dans certains organismes, par exemple, le directeur général de programmes n'est pas responsable de la tenue des registres financiers, alors que cela peut être le cas dans d'autres organismes. Ces attentes font partie du processus de recrutement et ne seront pas abordées dans le présent manuel. Outre l'identification de certaines des principales pratiques de transition qu'un directeur général devrait envisager, ce manuel définit le rôle de mentor au sein du réseau régional. Il décrit par ailleurs les obligations des organismes à l'égard du ministère de la Formation et des Collèges et Universités (MFCU). À mesure que le nouveau directeur général de programmes va acquérir de l'expérience, ces pratiques seront évidemment adaptées aux circonstances de la région et de l'organisme concernés spécifiquement. Bien que ce processus s'accompagne de nombreuses exigences, la transition du nouveau directeur général de programmes ne doit pas nécessairement générer d'anxiété si le concept du service fourni reste clair.

Durant la réalisation du projet, il a été mis en évidence que souvent, le nouveau directeur général de programmes ne connaît pas les ressources à sa disposition. Le réseau régional et surtout la COFA jouent un rôle important à ce niveau. De plus, l'établissement du mentorat est un aspect utile. Cela fait partie intégrante de la création d'un réseau régional dynamique et du renforcement des liens au sein de ce réseau. Le nouveau directeur général de programmes ne devrait pas hésiter à demander l'appui du directeur général de son réseau.

Ce document vient compléter le projet sur la planification de la relève mené par Literacy Link South Central, qui traite du processus de relève dans son intégralité.

Enfin, ce manuel a pour objectif d'aider le nouveau directeur général à identifier des processus exploitables pour son organisme. Si vous débutez avec un processus organisationnel simple avec le soutien de votre réseau régional, votre capacité à servir les clients des programmes AFB s'améliorera continuellement. Une partie du processus consiste à déterminer comment relever davantage les défis. Vous devez déterminer vos rôles et vos responsabilités, leur attribuer un ordre de priorité, évaluer en quoi pourraient consister vos principales difficultés et déterminer comment obtenir la meilleure formation et le meilleur appui pour résoudre ces défis. C'est simple, non? Oui, si vous gardez à l'esprit que votre conseiller du MFCU, votre directeur général de réseau, les organismes d'alphabétisation de votre province, votre conseil d'administration et de nombreuses autres entités sont toutes complices pour vous appuyer. Vous êtes à la pointe dans la lutte continue pour soutenir les aspirations des personnes peu alphabétisées. Emploi Ontario reconnaît que votre poste aide à fournir les compétences essentielles requises par les travailleurs ontariens pour réussir et prospérer sur le marché du travail actuel, un environnement qui est en constante évolution. Nous espérons que ce manuel saura répondre à vos besoins.

Pour toute documentation courante, visitez le site Web Espace Partenaires Emploi Ontario :

<http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/>

Sujets abordés dans ce manuel:

1. *Le vocabulaire de l'alphabétisation ainsi que les acronymes de ce domaine*
2. *Qui consulter pour obtenir des conseils*
3. *Les détenteurs d'intérêts dans votre communauté*
4. *Les outils d'évaluation*
5. *Les lignes directrices du Programme AFB : les redditions de compte que votre agence a en ce qui concerne votre plan d'activités annuel tout en sachant que le MFCU va superviser votre programme selon votre contrat à long terme et votre plan d'activités annuel.*
6. *La tenue et la gestion des dossiers des apprenants*
7. *L'Espace Partenaires Emploi Ontario*
8. *Les documents relatifs au cycle économique annuel qui doivent être remis au MFCU ainsi que les lignes directrices en ce qui concerne la vérification*
9. *Les contrats et les engagements de votre organisme tel que stipulé dans votre entente de services avec le MFCU (sondage de satisfaction des apprenants, amélioration continue)*
10. *La base de données SIEO-SGC (système de gestion des dossiers et documents)*
11. *Des renseignements relatifs à Emploi Ontario (où trouver les renseignements, comment les programmes d'AFB s'insèrent dans les programmes d'Emploi Ontario, etc.)*
12. *Des renseignements concernant votre réseau régional (comment accéder à son site Web)*
13. *La communauté électronique de l'alphabétisation et les ressources qui vous sont accessibles*

Quelques questions d'autoévaluation :

1. *Avez-vous des difficultés à comprendre le langage spécifique à l'alphabétisation? Avez-vous de la difficulté à comprendre les gens ou les documents écrits à cause des acronymes utilisés?*
2. *Aimeriez-vous que quelqu'un vous offre des conseils personnalisés? Souhaitez-vous poser des questions précises à quelqu'un? Est-ce que vous vous sentez isolé dans votre travail?*
3. *Connaissez-vous votre réseau régional? Êtes-vous au courant de l'existence et de la composition de votre réseau régional? Avez-vous communiqué avec votre réseau régional? Savez-vous qui est le directeur de votre réseau régional?*
4. *Êtes-vous au courant de votre Planification des services d'alphabétisation? Connaissez-vous les autres organismes inclus dans votre Planification des services d'alphabétisation? Connaissez-vous les détenteurs d'intérêts dans votre région?*
5. *Comprenez-vous l'engagement pris par les organismes appartenant à votre Planification des services d'alphabétisation? Connaissez-vous bien les outils permettant de collaborer avec vos partenaires?*
6. *Connaissez-vous les « Directives aux fournisseurs de services du Programme AFB » – la « Bible » des organismes d'AFB? Disposez-vous d'un exemplaire de ces directives?*
7. *Connaissez-vous les responsabilités de votre organisme vis-à-vis de votre Plan d'activités annuel? Êtes-vous conscient que le ministère de la Formation et des Collèges et Universités surveillera votre programme en se basant notamment sur votre contrat et votre Plan d'activités annuel? Avez-vous lu le Plan d'activités de votre organisme?*
8. *Savez-vous que vous devez garder les dossiers des apprenants à jour? Savez-vous quels documents conserver? Comprenez-vous le processus, depuis l'entrée jusqu'à la sortie, en ce qui concerne les dossiers des apprenants?*
9. *Connaissez-vous bien le site Web de gestion du Programme AFB?*
10. *Avez-vous passé en revue les documents relatifs au cycle annuel de planification qui doivent être soumis au MFCU?*
11. *Avez-vous lu votre contrat avec le MFCU et comprenez-vous vos engagements tels qu'ils sont décrits dans ce contrat?*
12. *Avez-vous préparé votre Plan d'activités annuel en tenant compte de toutes les exigences que vous devez respecter annuellement en tant que directeur général de programmes?*

13. *Utilisez-vous les sondages sur la satisfaction des apprenants comme demandé par les procédures du MFCU? Connaissez-vous bien le Système de gestion du rendement et d'amélioration continue (SGRAC), ainsi que son importance pour votre organisme au niveau de sa prestation de services?*
14. *Disposez-vous d'un système pour garder des dossiers précis, ainsi que des documents nécessaires pour justifier les données saisies dans le SGC?*
15. *Savez-vous où trouver les dernières informations relatives à Emploi Ontario et comprenez-vous la place du Programme AFB au sein des programmes et services offerts par Emploi Ontario?*
16. *Savez-vous de quelle organisation provinciale vous êtes membre et connaissez-vous l'adresse de leur site Web? Connaissez-vous la communauté d'alphabétisation en ligne et les ressources qui sont à votre disposition?*

Directeur général de programmes

Il est évident que si vous avez été embauché comme directeur général de programmes, vous vous intéressez à l'alphabétisation et vous avez le souci des gens.

Dans le cas de certains organismes, on constate que le rôle de directeur général est souvent assumé par quelqu'un qui a peu d'antécédents dans le domaine de l'alphabétisation. Les personnes sont souvent recrutées grâce à d'autres expériences, leurs compétences de gestion ou leur sociabilité. On peut affirmer sans crainte que lorsqu'une personne accepte un tel poste, elle le fait pour des raisons humaines, qui sont toutes aussi essentielles au fonctionnement de l'organisme : un attachement profond à la communauté, un désir de venir en aide aux apprenants parce qu'elle a travaillé dans le domaine de l'alphabétisation ou du service en tant que bénévole ou autre. Il ne faut pas sous-estimer ces qualités. Pour travailler avec succès, une personne occupant ce poste doit éviter de porter des jugements sur les apprenants.

Les organismes et des conseillers du MFCU connaissent bien le processus de transition. Souvent, il semble que le directeur général d'un organisme est obligé d'assumer le poste avec très peu de connaissances ou d'habiletés dans ce domaine. Un individu assumant le rôle de directeur général va rapidement remarquer que les principes qui s'appliquent à l'apprenant sont aussi valables pour lui : il s'agit d'un processus d'autoévaluation, d'identification d'un objectif et d'un parcours d'apprentissage, d'un accès à la formation et aux matériaux d'appui, de la définition des exigences de base pour y répondre du mieux possible. Le nouveau directeur général ne se rendra pas compte de la courbe d'apprentissage ou du volume de documentation à sa disposition. Cependant, les partenaires de l'alphabétisation en Ontario ont travaillé avec zèle, et continuent de même, afin de clarifier le processus et de garantir que les appuis nécessaires sont en place. La Coalition ontarienne de formation des adultes (COFA) a conçu d'excellents outils pour le personnel, le directeur général et les formateurs de l'alphabétisation.

Comment s'y prendre? Votre rôle de directeur général exige l'évaluation des compétences des autres. Il est peut-être temps de réaliser une rapide évaluation de vos propres connaissances et compétences dans le domaine de l'alphabétisation. Le but est le même que pour n'importe quelle évaluation : donner une direction. Votre caractère, votre volonté, votre talent ou vos aptitudes ne sont pas utilisés lors de cette évaluation; il s'agit de déterminer à qui vous vous adressez pour obtenir les informations et le soutien dont vous avez besoin dans l'immédiat.

On ne pourra jamais assez répéter qu'il existe déjà des ressources pour vous aider à réussir. Le réseau régional ainsi que la COFA constituent un appui majeur. Des personnes qui aident d'autres personnes à atteindre leurs buts, c'est le principe même du secteur de l'alphabétisation. Il s'applique non seulement aux apprenants, mais également à l'ensemble des formateurs du secteur. Si vous ne l'aviez pas encore constaté, il s'agit d'une communauté extrêmement amicale où les gens s'échangent leurs idées, leurs méthodes, leurs documentations et plus encore. Votre réseau régional cherche à renforcer efficacement ce modèle d'interaction et d'appui. Si vous ne trouvez pas ce dont vous avez besoin, n'hésitez pas à demander à d'autres personnes de vous aider. Le directeur général de votre réseau régional a accès à de nombreuses ressources.

Site Web Espace Partenaires Emploi Ontario (EPEO)

<http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/>

Il est important de souligner au début de ce guide que tous les renseignements au sujet de l'AFB comme les lignes directives du plan d'activités, les formulaires obligatoires, les modèles, les bulletins du MFCU, les appels de propositions, les renseignements de l'OALCF, la vérification et la reddition de comptes, etc. sont affichés sur le site Web de l'Espace Partenaires Emploi Ontario (lien ci-dessus). Ce site Web est indispensable en ce qui concerne le fonctionnement de votre organisme d'AFB. Vous devriez consulter ce site Web dès les premiers jours de votre entrée en fonction. Lorsque vous connaîtrez bien le site Web, vous pourrez consulter hebdomadairement la section « Nouveautés ». Des mises à jour sont continuellement affichées dans cette section.

Conseils pour les nouveaux directeurs généraux de programmes

L'accompagnement et le mentorat comptent parmi les options auxquelles vous pouvez avoir recours à la COFA ou à votre réseau s'il y a des agences bilingues. En raison des changements vécus dans le secteur de l'alphabétisation, une approche systématique de l'accompagnement et du mentorat n'est pas encore aussi répandue que dans le milieu des affaires; les avantages considérables qui en découlent ont toutefois incité les directeurs généraux de réseau à examiner ces options. Dans votre cas, les avantages de l'accompagnement et du mentorat peuvent inclure :

- *l'acquisition de connaissances et de compétences précieuses dont vous avez besoin d'une manière moins formelle et sans avoir à procéder par la méthode « essais et erreurs »;*
- *l'accès à une personne qui assume le rôle de modèle, à laquelle vous pouvez vous adresser directement et qui vous aidera à vous perfectionner de façon cohérente;*
- *des économies pour votre organisme qui n'aura pas à payer ou à mettre en place des programmes coûteux de formation formelle;*
- *des résultats supérieurs en matière de perfectionnement professionnel, non seulement pour vous, mais également pour l'ensemble de l'organisme.*

La partie qui suit a également pour but d'aider le réseau régional à identifier les candidats appropriés pour l'accompagnement et le mentorat.

Quelle est la différence entre l'accompagnement et le mentorat?

L'accompagnement cible habituellement l'atteinte d'objectifs de rendement durant une période définie. Par exemple, si le but est de vous aider à améliorer vos aptitudes pour certaines tâches précises, l'accompagnement visera la transmission de connaissances particulières qui vous seront utiles dans cette entreprise. L'accompagnement suit les étapes suivantes :

- 1. Déterminer l'objectif : il faut définir clairement les attentes et expliquer en quoi elles sont nécessaires ou souhaitables;*
- 2. Examiner soigneusement la performance actuelle : l'accompagnateur observera votre façon de travailler, ce que vous parvenez déjà à réaliser, votre intérêt et votre confiance en vous, ainsi que tout obstacle qui limite votre rendement;*
- 3. Accompagner : ce processus vous indiquera dans quel(s) domaine(s) vous avez besoin d'aide, vous donnera des conseils, vous aiguillera vers d'autres bons prestataires et vous aidera à concevoir de meilleures stratégies en vue d'améliorer votre rendement ou de supprimer les obstacles auxquels vous devez faire face; et*
- 4. Évaluer le résultat : cette étape comprend la comparaison des résultats obtenus avec les objectifs fixés au départ du processus.*

Vous pouvez voir que l'accompagnement est très similaire à l'ensemble du processus évaluation/formation/résultat.

Le mentorat touche divers sujets et vise généralement la transmission des connaissances et de l'expertise acquises par le mentor d'une façon moins formelle et moins structurée. La COFA et parfois le directeur général de votre réseau régional devraient être en mesure de savoir quel directeur général a de l'expérience importante dans un poste comparable dans la région.

Les mentors se présentent sous la forme de modèle accessible. Si vous demandez à votre directeur général de la COFA ou de votre réseau régional de vous proposer un mentor en vous fournissant ses coordonnées, vous aurez l'occasion de communiquer avec quelqu'un qui saura vous écouter pour répondre à vos besoins. Votre mentor sera en mesure de vous faire découvrir de nouvelles sources d'information, et si la relation avec votre mentor se déroule bien, vous y gagnerez peut-être aussi une amitié durable.

Un mentor n'est pas seulement un modèle, mais surtout une personne ressource. Il vous aidera à explorer vos propres défis ou lacunes, à développer vos propres principes ou éléments de vision et à apprendre à connaître l'organisme, les préoccupations actuelles, les aspects récurrents. Il favorisera aussi votre développement personnel afin de renforcer votre confiance en vous.

Les aptitudes requises pour être efficace en tant qu'accompagnateur ou mentor sont très similaires.

Le mentorat en alphabétisation

Le mentor et le nouveau directeur général de programmes doivent se sentir à l'aise l'un avec l'autre. Toutes les personnes travaillant dans le domaine de l'alphabétisation ne souhaitent pas forcément jouer le rôle de mentor ou d'accompagnateur. Certaines personnes peuvent préférer ne pas maintenir une relation à long terme, notamment dans un milieu qui est réputé pour sa lourde charge de travail. Selon le processus expliqué dans ce guide, l'engagement envers le rôle d'accompagnateur n'est pas un rôle à long terme exigeant beaucoup de temps. Malgré tout, au sein du réseau régional qui est un milieu qui comprend des personnes très attentionnées, vous trouverez des gens prêts à mettre en place des mécanismes visant à aider le nouveau directeur général de programmes. Ces individus y verront également une occasion de favoriser leur développement personnel.

Comment être un accompagnateur ou un mentor efficace pour le nouveau directeur général de programmes

Se montrer efficace en tant qu'accompagnateur ou mentor est en soi une compétence; il est facile de s'éloigner du sujet si l'on ne suit pas les directives du processus.

Intéressez-vous à la personne que vous allez accompagner; faites preuve d'une attention sincère à l'égard de ses préoccupations :

- *Adoptez une approche dynamique, ouverte afin de développer une complicité avec le nouveau directeur général de programmes;*
- *Posez beaucoup de questions;*
- *Soyez facile à aborder;*
- *Faites preuve de confiance concernant l'excellent travail que vous réalisez;*
- *Ne blâmez et ne critiquez pas une personne ou une organisation, soyez aussi neutre que possible sur tous les sujets qui pourraient s'avérer controversés;*
- *Répondez en toute honnêteté aux questions soulevées;*
- *Montrez-vous prêt à donner des conseils, à discuter et à être en désaccord;*
- *Offrez toujours une rétroaction constructive et positive;*
- *Évitez d'aider au point de faire tout le travail – agissez uniquement lorsque quelqu'un est bloqué ou inutilement frustré (évitez de créer une dépendance malsaine).*

Une fois que vous aurez déterminé vos besoins pour le processus de mentorat en collaboration avec le directeur général de la COFA ou du réseau régional, vous pourrez utiliser la liste ci-dessous afin de tirer le maximum de cette expérience :

- 1. Assurez-vous d'avoir un bon rapport personnel avec le mentor avant d'entamer le processus;*
- 2. Veillez à ce que le but du mentorat et vos attentes soient clairement précisés avant le début de cette relation;*
- 3. Assurez-vous que les deux parties acceptent de s'investir dans la relation de mentorat jusqu'à ce que les objectifs soient atteints;*
- 4. Demeurez réaliste dans vos attentes quant aux résultats, aussi bien en matière de temps nécessaire que de changements éventuels.*

Au sein de la COFA ou du réseau régional, la préparation des mentors pourrait faire partie intégrante du processus de planification de la relève. La question de la relève des responsables dans le secteur de l'alphabétisation devient de plus en plus préoccupante en raison du vieillissement de la population, du caractère incertain du financement et du faible nombre de responsables formés dans le domaine de l'alphabétisation. Quelle que soit la cause des besoins d'une organisation en matière de remplacement telle que la retraite, la transition ou autre, la considération du mentorat est une composante de la planification de la relève. Celle-ci peut contribuer à faciliter le processus et à minimiser les perturbations pour l'organisme concerné. C'est là que la COFA ou le réseau régional peut jouer un rôle primordial. La COFA ou le réseau régional pourrait se retrouver dans une situation où les organismes recrutent entre eux afin de pourvoir des postes internes. Par ailleurs, il serait également possible que les chefs de file les plus qualifiés n'aient pas été correctement identifiés. La COFA ou le réseau régional aura besoin de la coopération de ses organismes membres afin de développer le processus de mentorat. Cette coopération pourrait comprendre notamment :

- 1. Un engagement de la part de la direction des organismes existants, ainsi que de leur conseil d'administration en vue d'appuyer l'intégration du mentorat dans la planification de la relève;*
- 2. Une vision précise des compétences qui seront nécessaires dans les années à venir ainsi que des tendances concernant l'alphabétisation et les services d'Emploi Ontario;*
- 3. Une évaluation objective des membres actuels du personnel et de leur mobilité (Combien d'entre eux pourraient envisager de partir? Combien sont prêts, intéressés et capables de conseiller? Quel type de base de données existe-t-il pour identifier les individus clés et accéder à ces informations?);*
- 4. Un esprit ouvert à l'égard des mentors potentiels (ne pas se limiter à la « crème de la crème », mais faire preuve d'ouverture d'esprit, car des personnes très efficaces peuvent remplir ce rôle);*
- 5. Un plan de perfectionnement professionnel flexible permettant aux personnes intéressées non seulement d'être identifiées, mais également de participer à la formation interne, à des ateliers, etc.*

Un outil d'évaluation pour les réseaux

Bien que le réseau régional ne soit pas mandaté pour fournir des ressources pour les francophones, il y a plusieurs agences bilingues de ce réseau qui pourraient offrir de l'appui, en français. À ne pas oublier que le seul organisme officiellement mandaté à appuyer toutes les agences francophones d'AFB pour la province est la COFA. Ces organismes serviront d'un bon point de départ à une base de données d'individus prêts à venir en aide au nouveau directeur général.

Le directeur général de la COFA ou de réseau régional peut utiliser la liste de qualités qui suit afin d'identifier des mentors et des accompagnateurs potentiels.

- J'écoute toute la question/j'examine l'ensemble de la situation avant de répondre.
- Je peux trouver le temps pour aider.
- Je sais comment poser des questions afin d'aller au fond des choses.
- J'offre mon opinion aux moments opportuns.
- J'ai accès à une quantité de réseaux et de ressources et je connais bien le domaine de l'alphabétisation.
- Je ne suis pas une personne intimidante – je suis facile d'approche.
- Je suis confiant en mes connaissances et habiletés.
- Je tiens compte du contexte réel du nouveau directeur général.
- Je prête toute mon attention aux besoins du nouveau directeur général pendant les séances d'accompagnement.
- Je demeure calme lorsqu'une personne ne comprend pas immédiatement ce que je tente de lui expliquer.
- Je représente un modèle positif en raison de mon propre travail dans le domaine de l'alphabétisation.
- Je peux encourager le nouveau directeur général à croire en son potentiel.
- Je suis ouvert aux nouvelles idées et aux nouvelles façons de faire.
- Je suis en mesure de connaître l'occasion de proposer de nouvelles options auxquelles on n'avait pas songé avant, sans submerger le nouveau directeur général.
- Je peux habilement contester les idées reçues sans causer de stress.
- Je suis une personne positive, je pratique l'écoute active et je ne juge pas les gens.
- J'accepte volontiers que d'autres puissent contester mon point de vue ou avoir une opinion divergente de la mienne.
- Je me tiens au courant des dernières évolutions dans le domaine de l'alphabétisation ainsi que des questions relatives au perfectionnement.
- Je ne m'attends pas à ce que le nouveau directeur général soit un calque de ce que je suis.
- Je suis prêt à apprendre autant que le nouveau directeur général.
- Je suis habile à fournir des rétroactions avec tact.
- Je peux mettre en place les conditions d'appui nécessaires afin que le nouveau directeur général puisse avoir la latitude et la confiance nécessaires pour apprendre par ses erreurs.
- Je suis capable de prendre du recul, au besoin, et de faire preuve d'objectivité.
- Je fournis, dans la mesure du possible, l'occasion à la personne mentorée de prendre ses propres décisions.
- La personne que j'accompagne peut exprimer librement et en toute confiance ses sentiments devant moi.
- J'encourage la personne à faire part de ses idées et je l'encourage à les développer.
- L'idée d'aider les autres à se perfectionner me passionne.
- J'énumère mes propres réalisations seulement si la situation est appropriée.
- Je cherche très sincèrement à voir les autres réussir dans leur processus de perfectionnement professionnel.

(Adapté de : Gestion des ressources humaines – Encadrement professionnel, mentorat et planification de la relève du CRHCS)

Emploi Ontario

*Quel est le lien entre le Programme AFB et Emploi Ontario?
Quelle est notre place dans cette vaste structure?*

Le site Web de Community Literacy of Ontario (CLO) – Literacy Basics – propose un excellent module de présentation d'Emploi Ontario, destiné aux formateurs de l'alphabétisation. Pour en apprendre davantage sur Emploi Ontario et le Programme AFB, rendez-vous au site <http://www.nald.ca/literacybasics/employ-o/intro/01.htm> et étudiez le module.

En novembre 2005, le gouvernement provincial et le gouvernement fédéral ont signé l'Entente sur le développement du marché du travail (EDMT), qui a permis de faire avancer les plans concernant le nouveau système en Ontario. En vertu de cette entente, le gouvernement fédéral a transféré au ministère de la Formation et des Collèges et Universités (MFCU) les fonds et ressources relatifs aux soutiens et prestations pour la formation et l'emploi. Emploi Ontario a été officiellement lancé le 1^{er} janvier 2007.

Les programmes et services d'Emploi Ontario se concentrent sur la formation et le développement des compétences, le marché du travail, les besoins communautaires et l'emploi. Emploi Ontario s'adresse aux personnes qui souhaitent perfectionner leurs compétences, trouver un emploi, démarrer une carrière ou changer d'orientation professionnelle. Il vient également en aide aux employeurs qui souhaitent trouver et recruter des individus qualifiés.

Le site Web d'Emploi Ontario – www.tcu.gov.on.ca/fre/employmentontario – est un bon moyen de trouver des renseignements sur tous les aspects d'Emploi Ontario. Une autre source notable d'information, notamment pour les organismes, est le site Web de l'Espace Partenaires Emploi Ontario : www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg.

Espace Partenaires Emploi Ontario

Ce site sert à aider les partenaires et les organismes qui offrent des projets ou des services d'Emploi Ontario dans le cadre du réseau Emploi Ontario. Il comprend des outils et de la documentation à l'appui de la marque Emploi Ontario, ainsi que de l'information et des services sur l'emploi et la formation au sein du réseau de fournisseurs de services d'Emploi Ontario.

Le site fait l'objet de mises à jour régulières (information et ressources) pour étayer le réseau Emploi Ontario.

Directives aux fournisseurs de services du Programme AFB

Plan d'activité du site :

Indiquez le nombre total de personnes apprenantes servies au point de service, les pourcentages prévus de personnes apprenantes servies au point de service et par rapport à leurs objectifs (emploi, apprentissage, obtention de crédits du secondaire, études postsecondaires et autonomie) ainsi que les niveaux de complexité du Cadre du CLAO.

Pour les trois mesures de base (service à la clientèle, efficacité et efficacité), décrivez ce que vous envisagez de faire pour atteindre les objectifs de rendement du Programme AFB. Indiquez les principaux résultats attendus, les indicateurs de progrès et les dates importantes afin de favoriser l'atteinte des objectifs de rendement et le respect de la norme générale de qualité des services.

Principaux résultats attendus – Que voulez-vous atteindre?

Indicateurs de progrès – Qu'allez-vous faire? Quelles mesures allez-vous entreprendre pour atteindre les résultats?

Date – À quel moment pensez-vous constater des progrès? Dans quelle mesure?

En 2012-2013, le MFCU mettra en place un cadre de gestion du rendement du Programme AFB dans le but d'améliorer l'efficacité et l'efficacité du Programme. Cependant, pour l'année de transition, on demande aux centres d'obtenir un résultat d'au moins 6.80 au lieu de 7.13.

MESURE DE BASE DU PROGRAMME AFB	OBJECTIF DE QUALITÉ DES SERVICES DU POINT DE SERVICE	PONDÉRATION	VALEUR DE LA NQS
Service à la clientèle – Satisfaction des clients (pourcentage de personnes apprenantes ayant terminé le programme et indiqué la cote de 4 ou 5 dans le sondage)	85 %	33.33 %	2.83
Efficacité – Pertinence de la participation/Profil du participant (pourcentage de personnes apprenantes clients du programme OT et du POSPH ou étant âgées de plus de 45 ans et de moins de 64 ans)	29 %	33.33 %	0.97
Efficacité – personnes apprenantes servies	100 %	33.33 %	3.33
Objectif – norme de qualité des services			7.13

Pour remplir le plan d'activités, référez-vous aux sites Web ci-dessous. Les priorités à l'échelle de la province vous seront communiquées.

Puisque tous les renseignements concernant l'AFB seront affichés sur le site Web d'EPEO, les organismes sont responsables de visiter le site Web hebdomadairement.

Les directives concernant le plan d'activités ainsi qu'un modèle pour l'année 2012-2013 se trouvent aux adresses :

http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/publications/lbs_so_bp_2012_13_template_fr.pdf

http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/publications/lbs_so_bp_2012_13_instructions_fr.pdf

Gestion du Programme AFB

L'Espace Partenaires Emploi Ontario (EPEO) est un site Web avec lequel nous vous recommandons de vous familiariser. Prenez votre temps et explorez-le en profondeur. Le site fournit les nouveautés du MFCU, les lignes directrices et l'information sur le Programme AFB ainsi que les formulaires pour les rapports. Bref, il est essentiel au fonctionnement de votre organisme d'AFB. Il est recommandé de visiter ce site Web tous les jours puisque des mises à jour sont continuellement affichées : <http://www.tcu.gov.ca/fre/eopg>

À compter du mois d'avril 2012, tous les sites d'AFB vont entrer les renseignements dans la nouvelle base de données SIEO-SGC. Ces renseignements se trouvent sur l'Espace Partenaires Emploi Ontario à l'adresse : <http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg>.

Gestion financière

C'est votre responsabilité de tenir des registres exacts. Vous pouvez être assuré que l'auditeur et le conseiller du MFCU vous demanderont d'en faire preuve. Vos états financiers doivent être préparés conformément aux directives du ministère. Le financement que vous recevez du MFCU ne peut être dépensé que pour des activités liées directement à la prestation de services d'AFB. Ces activités sont énumérées ci-dessous :

- Loyer et commodités pour l'espace d'enseignement et les fonctions d'administration du programme;
- Salaires et avantages sociaux du personnel;
- Perfectionnement professionnel du personnel;
- Orientation et coordination des bénévoles;
- Documents et fournitures pour les ateliers, ressources éducatives;
- Administration du soutien à la formation;
- Téléphone, télécopie, accès Internet;
- Fournitures de bureau et équipement loué;
- Assurance (conseil d'administration, biens et responsabilités);
- Coûts associés à la participation et à la coordination locale;
- Frais de déplacement du personnel pour les réunions et conférences, honoraires;
- Diffusion externe et recrutement (promotion, marketing, publicité);
- Services comptables;
- Honoraires pour la vérification comptable (lorsque des états vérifiés sont requis); et
- Frais administratifs ou dépenses indirectes ne pouvant pas dépasser 15 % du budget de fonctionnement de l'association (les frais administratifs comprennent les dépenses qui ne sont pas directement liées à la prestation des services et au perfectionnement professionnel, par exemple, les services financiers de l'organisme, les activités liées aux installations et aux biens et le soutien aux ressources humaines de l'organisme).

N'oubliez pas que tout montant non dépensé du financement pour l'AFB, y compris tout intérêt éventuellement généré par ces fonds, doit être placé dans un compte bancaire portant intérêt à la fin de chaque exercice financier, jusqu'à ce que le ministère récupère ce financement.

D'autres renseignements sur la manière de respecter les exigences financières définies par le ministère de la Formation et des Collèges et Universités se trouvent dans le document « Directives des fournisseurs de services ».

Lorsque votre exercice financier est terminé (le 31 mars), vous aurez comme tâche de soumettre vos livres et registres en vue d'une vérification comptable. Afin de vous assurer que votre organisme est prêt pour la vérification comptable, préparez les dossiers de votre organisme et assurez-vous que les documents ci-dessous seront facilement accessibles à l'auditeur ainsi qu'au consultant du MFCU lors de la visite de surveillance :

- Procès-verbaux du conseil d'administration ou autres de l'année en cours (originaux)
- Relevés bancaires/talons de chèques
- Autres informations bancaires (c.-à-d. dépôts à terme)
- Toutes les factures de l'organisme
- Toutes les factures payées par la petite caisse
- Livret(s) de banque
- Toute correspondance avec les bailleurs de fonds concernant des questions financières
- Calendriers des paiements
- Feuilles T4 et T4A du personnel et des contractuels
- Déclaration de revenus de l'organisme
- Licences de l'organisme (billets Nevada, tirages, etc.)
- Statuts et règlements de l'organisme
- Taxe harmonisée payée pendant la dernière année fiscale
- Reçus pour les dons
- Grands livres
- Résumé de vos projets MFCU (lettre approuvant votre projet budget)
- Comptes payables et recevables de l'année précédente et de l'année en cours
- Conciliations bancaires
- Rapports financiers
- Contrats de travail de tout le personnel
- Ententes avec tous vos partenaires

Préparer les documents indiqués précédemment permettra à votre comptable de gagner du temps et à votre organisme d'économiser de l'argent. De nos jours, grâce aux logiciels de comptabilité destinés aux petites et moyennes entreprises, la tenue de livres est simplifiée.

Voici quatre astuces pour vous aider davantage :

1. Classez vos factures payées soit par fournisseur, soit par mois du règlement;
2. Gardez des pièces justificatives adéquates pour chaque inscription dans les livres;
3. Gardez un relevé détaillé de l'achat ou de la vente d'équipements et autres immobilisations;
4. Procédez à une conciliation bancaire mensuelle des chèques payés et des bordereaux de dépôt.

Comme mentionné au début, la préparation des documents n'est pas seulement destinée au comptable. Lors de la visite de surveillance, le conseiller du MFCU vérifiera également que tous les documents requis sont bien présents.

Votre organisme devra remplir divers documents afin de démontrer au ministère que le Programme AFB est géré de façon adéquate et responsable. Trois rapports reliés aux finances doivent être soumis durant l'année. Ces rapports se font en utilisant les annexes fournies par le MFCU « Exigences en matière de vérification et de responsabilité ». Les exigences sont affichées sur le site d'Espace Partenaires Emploi Ontario à <http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg>.

RAPPORTS DES PRÉVISIONS DES DÉPENSES (Annexe I)

Le ministère exige que des rapports des prévisions des dépenses soient soumis pour chaque site prestataire de services subventionné, comme cela est indiqué dans votre entente. Ces rapports visent à communiquer au ministère les dépenses prévues au 31 mars en vous fondant sur les données les plus fiables à votre disposition au moment de la soumission du rapport. Le premier rapport est soumis à la mi-octobre et le second au début février.

La soumission des rapports des prévisions des dépenses, un pour chaque organisme de prestation de services, est une obligation contractuelle. Le ministère s'attend donc à ce que les dates de soumission indiquées dans les exigences en matière de vérification et de responsabilité pour les organismes de prestation de services d'AFB soient respectées. Ces exigences sont affichées sur le site d'Espace Partenaires Emploi Ontario à :

<http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/index.html>.

ÉTAT DES REVENUS ET DES DÉPENSES (Annexe II)

Le ministère exige un état des revenus et des dépenses si le budget maximal de l'organisme est moins de 100 000\$ de financement tel que décrit dans l'annexe B de l'entente. Veuillez utiliser l'annexe II pour préparer cet état. Les organismes ne sont pas tenus de soumettre au ministère des états financiers vérifiés pour l'ensemble de l'organisme. L'annexe II doit être remise le 31 mai.

RAPPORT DE L'AUDITEUR (Annexe III)

Le rapport de l'auditeur est obligatoire lorsque le total des fonds du bénéficiaire s'élève à 100 000\$ ou plus. L'auditeur doit vérifier que les comptes et registres distincts sont tenus en bonne et due forme pour les fonds et les dépenses du programme qui sont associés à chaque poste budgétaire.

Afin de vous assurer que votre organisme est prêt pour la vérification comptable, contrôlez les dossiers de votre organisme et assurez-vous que les documents ci-dessous seront facilement accessibles à l'auditeur ainsi qu'au conseiller du MFCU lors de la visite de surveillance :

- Procès-verbaux du conseil d'administration ou autres de l'année en cours (originaux)
- Relevés bancaires/talons de chèques
- Autres informations bancaires (c.-à-d. dépôts à terme)
- Toutes les factures de l'organisme
- Toutes les factures payées par la petite caisse
- Livret(s) de banque
- Toute correspondance avec les bailleurs de fonds concernant des questions financières
- Calendriers des paiements
- Feuilles T4 et T4A du personnel et des contractuels
- Déclaration de revenus de l'organisme
- Documents de société
- Licences de l'organisme (billets Nevada, tirages, etc.)
- Statuts et règlements de l'organisme
- Taxe harmonisée payée pendant la dernière année fiscale
- Reçus pour les dons
- Grands livres
- Résumé de vos projets MFCU (lettre approuvant votre projet budget)
- Comptes payables et recevables de l'année précédente et de l'année en cours
- Conciliations bancaires
- Rapports financiers
- Contrats de travail de tout le personnel
- Ententes avec tous vos partenaires

Vous trouverez, à la page suivante, la table des matières des exigences en matière de vérification et de responsabilité pour le programme d'alphabétisation et de formation de base des organismes de prestation de services AFB.

**PROGRAMME D'ALPHABÉTISATION
ET DE FORMATION DE BASE
ORGANISMES DE PRESTATION DE SERVICES
EXIGENCES EN MATIÈRE DE VÉRIFICATION ET DE
RESPONSABILITÉ¹**

Du 1^{er} avril 2011 au 31 mars 2012

Du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013

Table des matières

Définitions	3
Catégories de financement	3
Cycle du plan d'activités et exigences en matière de vérification	4
Questions d'ordre financier	4
a) <i>Soutien à la formation</i>	4
b) <i>Fonds</i>	5
c) <i>Intérêts créditeurs</i>	5
d) <i>Compte bancaire</i>	5
e) <i>Immobilisations</i>	5
f) <i>Aliénation d'éléments d'actif</i> 6	
g) <i>Déficits</i>	6
h) <i>Déclaration des dépenses associées au programme du ministère déduction des remboursements de taxe</i>	6
Suivi	7
Rapports requis et dates d'échéance	8
Annexe I – Rapport des prévisions des dépenses	10
Annexe II – État des revenus et des dépenses	12
Annexe III – Exemple de rapport de l'auditeur	14

¹ Table des matières tirée du site Web <http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/programs/training.html>. Consulté le 26 janvier 2012.

Entente relative au Programme AFB

L'un des documents que vous allez recevoir du ministère de la Formation et des Collèges et Universités est l'entente qui comprend les annexes suivantes :

1. **Annexe A** - Une description générale des activités communes
2. **Annexe B** - Budget total de chaque point de service
3. **Annexe C** – Calendrier des paiements (les paiements mensuels égaux incluront tous les points de service)
4. **Annexe D** - Rapports obligatoires, y compris les rapports financiers requis conformément aux exigences en matière de vérification et de reddition de comptes.

L'annexe B fait partie intégrante de votre contrat avec le ministère de la Formation et des Collèges et Universités (MFCU). Elle vous parviendra en double exemplaire. Les deux exemplaires doivent être signés par la personne autorisée au sein de votre organisme, puis renvoyés au MFCU. Un exemplaire vous sera retourné afin que vous le gardiez dans vos dossiers, en théorie, avec votre Plan d'activités et l'autre exemplaire signé sera conservé par la Direction de la prestation des services du MFCU. Une lettre d'accompagnement contenant des instructions sera jointe à votre Annexe B.

Il est impératif que vous compreniez votre Annexe B. Si vous avez des questions au sujet de votre Annexe B, contactez votre conseiller en matière d'emploi et de formation.

La première partie indique le nombre total de sites et le budget maximal total pour l'année en question suivi de votre numéro SIEO ainsi que le numéro de la commission locale dont vous êtes membre.

La deuxième partie indique le montant annuel attribué à votre organisme par le ministère de la Formation et des Collèges et Universités. Il est réparti en catégories de financement : fonds de fonctionnement, ressources de formation pour les clients (aide à la formation) et autre forme de financement. Les ressources de formation sont destinées aux apprenants afin de les aider dans leur démarche d'apprentissage. Ils couvrent les frais de garde d'enfants ou les frais de déplacement. Ils ne sont pas considérés comme faisant partie du budget normal de fonctionnement. En outre, lorsque vous attribuez ces fonds aux apprenants, vous êtes censés les classer en deux catégories, selon que l'apprenant touche des prestations d'Ontario au travail ou non.

La troisième partie correspond au nombre d'apprenants auxquels vous êtes censé fournir les services au cours de l'année. Il fait référence au nombre d'apprenants sortants, en d'autres termes les personnes qui auront terminé votre programme pendant l'année.

Enfin, la dernière partie indique le volet, c'est-à-dire anglophone, francophone, autochtone et personnes sourdes ou malentendantes. Tous ces éléments constituent les « engagements de performance » de votre organisme. Vous trouverez ces éléments dans la partie intitulée « Prévisions d'activités ». Veuillez vérifier attentivement ces informations avant de renvoyer les documents signés. Vous devez vous assurer que les chiffres sont exacts.

Les fonds de la ligne « Autre forme de financement » peuvent varier d'une année à l'autre. Parfois, aucun montant ne sera attribué pour une année. Par exemple, le ministère peut se concentrer sur l'amélioration technologique au sein des organismes de prestation de services. Le MFCU vous demandera normalement de joindre une déclaration expliquant la manière dont ce financement pourra améliorer les services et l'accessibilité – en d'autres termes les résultats.

Pour en apprendre davantage sur les annexes, rendez-vous au site :

http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/publications/20110308_lbs_agreement_service_delivery_orgs_template_fr.pdf

Cadre du curriculum en littératie des adultes de l'Ontario (CLAO)

<http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/oalcf/background.html>

Contexte²

Le cadre du CLAO repose sur la conviction qu'établir un lien entre la formation en littératie et les buts des personnes apprenantes permet d'améliorer la participation, la persévérance et la réussite des adultes dans le programme d'Alphabétisation et de formation de base (AFB). Le lien entre le contenu d'apprentissage et les buts des personnes apprenantes s'appelle la contextualisation de la programmation et constitue une caractéristique essentielle du cadre du CLAO.

Le cadre du CLAO aidera les formateurs en littératie à planifier et à dispenser de la formation contextualisée à des personnes apprenantes adultes anglophones, Sourdes et malentendantes, francophones et autochtones ayant différents buts et besoins en matière d'apprentissage. Il permettra aussi d'évaluer le progrès des personnes apprenantes de façon à en faciliter la mesure et la compréhension par les personnes apprenantes, les formateurs et d'autres intervenants.

Qu'est-ce que les organismes financés par le Programme d'AFB peuvent fournir maintenant?

Avec le cadre du CLAO, les organismes de prestation de services d'alphabétisation et de formation de base (AFB) peuvent :

- *offrir de la programmation axée sur les compétences, où le progrès de la personne apprenante quant à sa capacité d'exécuter des tâches est évalué selon des normes à trois niveaux de rendement;*
- *expliquer clairement les liens entre le but d'une personne apprenante, l'évaluation et le choix des apprentissages à faire;*
- *souligner l'importance d'utiliser les compétences et les habiletés acquises en formation de façon significative et authentique.*

²Ce texte est tiré du site Web <http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/oalcf/background.html>. Consulté le 26 janvier 2012.

Qui a élaboré le cadre du CLAO?

Coordonné par le ministère de la Formation et des Collèges et Universités en consultation avec le ministère de l'Éducation et le ministère des Affaires civiques et de l'Immigration, le cadre du CLAO a été élaboré en collaboration avec les organismes ontariens de soutien en littératie suivants :

- Alpha Plus
- Association of Adult Continuing Education School Board Administrators (CESBA)
- Coalition ontarienne de formation des adultes (COFA)
- College Sector Committee for Adult Upgrading (CSC)
- Community Literacy of Ontario (CLO)
- Deaf Literacy Initiative (DLI)
- Ontario Literacy Coalition (OLC)
- Ontario Native Literacy Coalition (ONLC)

Objectif du cadre du CLAO³

L'objectif principal du cadre du CLAO est d'appuyer les organismes de prestation de services d'alphabétisation et de formation de base (AFB) dans leurs efforts d'aider les personnes apprenantes à acquérir les savoirs, savoir-faire et savoir-être dont elles ont besoin pour atteindre leurs buts, que ce soit pour :

- l'emploi;
- la formation en apprentissage;
- les études secondaires;
- les études postsecondaires;
- l'autonomie.

Le cadre du CLAO permettra aux formateurs d'établir un lien entre la programmation AFB et l'utilisation de la littératie dans des situations significative [sic] et authentiques – ce qui aidera les personnes apprenantes à atteindre leurs buts à la maison, au travail, dans d'autres formations et dans la communauté.

Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités fournira plus de détails sur la façon dont les formateurs peuvent déterminer les exigences d'apprentissage pour chacune des cinq voies.

³ Ce texte est tiré du site Web <http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/oalcf/purpose.html>. Consulté le 26 janvier 2012.

Aiguillage et Admission

Les organismes renseignent les apprenants sur les services fournis par d'autres organismes d'alphabétisation et les aiguillent vers un organisme compétent s'ils ne sont pas en mesure de leur offrir un service particulier

À compter d'avril 2012, le SGC-SIEO remplacera l'application du SGI de l'AFB. Aux fins de la transition vers le Cadre du CLAO et le SGC-SIEO, les apprenants du programme AFB auront peut-être besoin de recevoir des services et de faire l'objet d'un suivi après le 31 mars 2012. Pour de plus amples renseignements, visitez le guide sur le site Espace Partenaires Emploi Ontario à <http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/programs/training.html>

À compter d'avril 2012, les fournisseurs de services d'AFB devront utiliser le nouveau formulaire d'inscription du participant. Ce formulaire d'inscription a été conçu pour aider les organismes à :

- recueillir des renseignements personnels qui permettront aux fournisseurs de services d'AFB de déterminer l'admissibilité des clients et la pertinence de leur participation;
- consigner le consentement des participants à la collecte de leurs renseignements personnels;
- inscrire les apprenants du Programme AFB au SGC-SIEO et ouvrir leur dossier;
- élaborer le plan d'apprentissage.

L'admission n'est généralement pas réalisée en même temps que l'évaluation. Normalement, l'admission est une séance d'information entre deux parties, pour déterminer l'admissibilité selon les critères du MFCU, les besoins et les objectifs de l'apprenant ainsi que son engagement envers le programme qui lui sera proposé. De plus, c'est une occasion de vérifier si l'organisme est en mesure de répondre à ses besoins ou si elle devrait plutôt aiguiller l'apprenant ailleurs. C'est l'occasion de mettre l'apprenant à l'aise et de prendre un rendez-vous pour les évaluations. Le formulaire à la page suivante est fourni à titre d'exemple.

Une fois que la personne répond aux critères d'admissibilité, nous pouvons procéder à l'inscrire. Pour ce faire, le formulaire du participant doit être rempli. Le formulaire (format légal) est disponible en ligne. Par la suite, un plan d'apprentissage aura à être complété. Ce dernier est disponible sur le site du CLAO.

Formulaire de participant : <http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/index.html>

Plan d'apprentissage : <http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/oalcf/>

RENSEIGNEMENTS DE L'APPRENANT

Nom : _____

Adresse : _____

Téléphone/Domicile/Cellulaire : _____

Date de naissance : _____

Langue principale : _____

Courriel : _____

1. Comment avez-vous pris connaissance de notre programme?

- Brochure Radio Journal Amis
 Évènement promotionnel Autre _____

2. Votre source de revenu actuel est :

- Ontario au travail L'assurance-emploi Un employeur
 Le POSPH Aucun Autre _____

Nom de la personne chargée de votre dossier : _____

Tél. : _____

3. Disposez-vous d'un moyen de transport? Oui Non

4. Pourquoi voulez-vous participer à ce programme?

- Emploi Formation/apprentissage Autonomie
 Études secondaires Études postsecondaires

5. Si vous avez besoin d'une formation supplémentaire, sur quels aspects êtes-vous prêt à travailler?

- 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
 Autre _____

6. *Éducation :*

Dernier niveau scolaire terminé _____ *Relevé de notes*

Où? _____

Quand? _____

Autres certificats _____

Autres programmes suivis? _____

7. *Champs d'intérêt :* _____

8. *Devrions-nous être au courant d'informations médicales particulières vous concernant? (Diabète, asthme, épilepsie, allergies, médicaments, prothèse auditive, etc.)*

9. *En cas d'urgence médicale, qui est la personne avec qui communiquer?*

Nom : _____

Tél. : _____

10. *Je déclare que, à ma connaissance, toutes les informations indiquées ci-dessus sont exactes et j'autorise par la présente la divulgation de ces informations aux représentants du MFCU aux fins de l'administration du Programme AFB.*

Signature : _____

Date : _____

Autres personnes à contacter pour les suivis de 3 mois, 6 mois et 12 mois

Le gouvernement de l'Ontario exige que nous assurions un suivi auprès des apprenants qui terminent avec succès notre programme, à des intervalles de 3 mois, 6 mois et 12 mois. Cela nous aide à améliorer la prestation de notre programme. Veuillez indiquer les noms de deux personnes fiables, ainsi qu'un numéro où les joindre :

Nom : _____

Tél. : _____

Courriel : _____

Nom : _____

Tél. : _____

Courriel : _____

Évaluation commune

Qu'est-ce que l'évaluation commune? C'est un moyen de s'assurer que lorsqu'un organisme d'AFB évalue les aptitudes, les besoins, les intérêts, les styles d'apprentissage et le rendement d'un apprenant, les méthodes utilisées pour recueillir les informations sont valides, fiables, pertinentes et comprises par tous les partenaires du PSA concerné. Le Programme AFB n'utilise pas une seule et unique méthode d'évaluation précise, mais encourage plutôt les organismes d'AFB à employer un ensemble d'outils et de méthodes d'évaluation adaptés aux objectifs de l'apprenant, à la nature de l'organisme et au but de l'évaluation. Le nouveau cadre du curriculum en littératie des adultes de l'Ontario (CLAO) fournit une liste d'outils d'évaluation actuellement utilisés dans le domaine de l'alphabétisation. Cette liste indique si une évaluation est centrée sur les compétences ou sur les tâches. Les membres du personnel d'AFB pourront trouver les renseignements portant sur les évaluations du CLAO sur « l'Espace Partenaires Emploi Ontario ».

L'évaluation commune facilite la communication entre les organismes d'AFB permettant ainsi aux apprenants de changer d'organisme sans avoir à repasser inutilement une évaluation. De plus, elle fournit un cadre commun pour interpréter et communiquer les niveaux de compétences des apprenants. Les organismes d'AFB doivent utiliser des approches et des outils d'évaluation comparables se basant sur le langage commun des compétences essentielles. Le cadre du CLAO fournit un langage commun pour les pratiques efficaces en alphabétisation en Ontario.

L'évaluation commune offre une méthode de comparaison des résultats d'évaluation qui s'appuie sur quatre éléments fondamentaux :

- *les principes du Programme AFB;*
- *les principes d'évaluation selon le cadre du CLAO;*
- *une démarche d'évaluation efficace; et*
- *des critères communs permettant de comparer les résultats d'évaluation.*

Pour toute documentation courante, visitez l'adresse suivante :

<http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/>

L'évaluation est un processus continu. Évidemment, tout nouvel apprenant doit passer une évaluation initiale, mais l'on procède également à des évaluations continues durant la participation au programme, ainsi qu'à des évaluations au moment du départ. L'évaluation commune nécessite qu'un organisme d'AFB dispose de normes et d'échelles claires pour noter le rendement d'un apprenant. Ainsi, la signification de ces résultats sera interprétée de façon commune en fonction de ces outils particuliers et sera comprise par tous les formateurs d'AFB. Le ministère requiert que tous les organismes d'AFB utilisent les mêmes concepts et la même terminologie afin de décrire l'évaluation commune, et ce, dans le but de s'assurer que toute évaluation réalisée est transférable. Le nouveau CLAO fournit un cadre à cet effet.

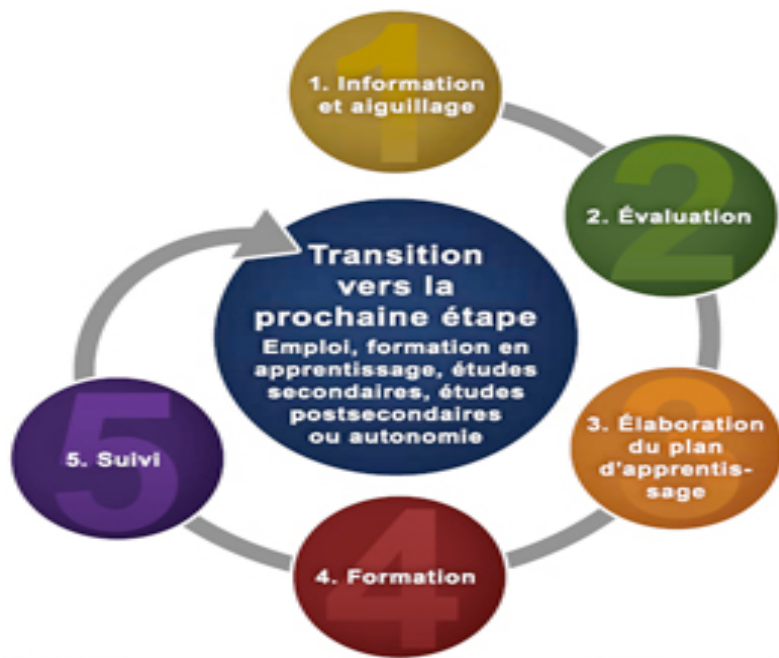
Outils d'évaluation commune

Les outils et méthodes d'évaluation permettent aux organismes de recueillir des données valides et fiables. Les méthodes employées peuvent varier : démonstrations, entrevues, tests, échantillons d'écriture et portfolios. Grâce à ces outils d'évaluation, l'organisme pourra déterminer le niveau d'alphabétisation de l'apprenant, identifier ses objectifs et ses compétences actuelles, et mesurer ses progrès par rapport aux objectifs d'apprentissage qui seront fixés dans le plan d'apprentissage. En outre, le processus d'évaluation servira à orienter les améliorations du programme de l'apprenant et à démontrer au MFCU que les engagements pris dans le plan d'activités sont respectés.

NOTE : Le langage et les renseignements des tâches jalons et des tâches culminantes remplaceront les démonstrations et le langage des résultats d'apprentissage.

Autres renseignements

Pour en apprendre davantage au sujet des fondements de la programmation axée sur la transition, visitez : <http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/>.



Qu'est-ce l'apprentissage axé sur les tâches?⁴

Le cadre du CLAO appuie les formateurs dans la mise en œuvre de l'apprentissage axé sur les tâches, qui élargit la portée de la formation au-delà du développement d'habiletés précises. L'apprentissage axé sur les tâches met l'accent sur la capacité des personnes apprenantes à intégrer les savoirs, savoir-faire et savoir-être nécessaires pour exécuter des tâches authentiques reliées à leur but.

Les formateurs peuvent combiner divers éléments du cadre du CLAO afin de créer des tâches intégrées, soit des tâches complexes qui reflètent l'utilisation authentique de la littératie dans des situations concrètes. Le document [Tâches intégrées par voie](#) fournit cinq exemples de tâches intégrées.

Le document [Guide du formateur sur la programmation axée sur les tâches](#) fournit plus d'information sur cette approche à l'apprentissage en littératie.

Les six grandes compétences

Les six grandes compétences organisent le contenu d'apprentissage et décrivent le niveau de compétence des personnes apprenantes au moyen de trois niveaux de rendement.

Les six grandes compétences sont les suivantes :

- A. Rechercher et utiliser de l'information
- B. Communiquer des idées et de l'information
- C. Comprendre et utiliser des nombres
- D. Utiliser la technologie numérique
- E. Gérer l'apprentissage
- F. S'engager avec les autres

En quoi le cadre du CLAO favorise-t-il la mobilité des personnes apprenantes?

Le cadre du CLAO aide les personnes apprenantes à communiquer ce qu'elles ont accompli en lien avec leurs buts de façon facile à comprendre pendant et après le programme d'AFB. Il offre un langage commun pour décrire l'apprentissage et le progrès des personnes apprenantes en matière de ce qu'elles peuvent accomplir. Le cadre du CLAO, axé sur les compétences, fournit les normes et les niveaux avec lesquels s'articulent les réussites des personnes apprenantes.

Par la suite, les progrès seront décrits par l'exécution de tâches clairement établies, de façon à ce que des intervenants clés, comme des employeurs ou des organismes offrant d'autres programmes d'Emploi Ontario (EO), comprennent mieux les réussites des personnes apprenantes.

Pour en savoir davantage

Le document [Fondements de la programmation axée sur la transition](#) fournit des renseignements détaillés sur les éléments favorisant la transition des personnes apprenantes.

⁴ Les textes de cette page sont adaptés du site Web <http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/oalcf/purpose.html>. Consulté le 26 janvier 2012.

Dossiers des apprenants

http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/publications/20111109_lbs_guidelines_2011_fr.pdf

L'autorité responsable du financement, le MFCU, exige que chaque organisme prépare de la documentation et tienne des registres afin d'assurer une bonne prestation de services. Chaque organisme a la responsabilité de mettre en place des systèmes de planification et de contrôle. Les dossiers des apprenants sont une partie intégrale de ces systèmes.

Les fournisseurs de services d'AFB doivent s'assurer que chaque dossier de l'apprenant inclut :
(référez-vous au site ci-dessus)

- le raisonnement à la base des décisions prises par le fournisseur de services d'AFB
- le Formulaire d'inscription du participant (voir 5.1, Formulaires du programme)
- un plan d'apprentissage (voir 2.3.3, Élaboration du plan d'apprentissage)
- une attestation du progrès de l'apprenant (voir 2.3.2, Évaluation)
- des documents d'appui à la formation, le cas échéant (voir 2.6.7, Aides à la formation pour les apprenants)
- le Formulaire de fin d'activité du participant (voir 5.1, Formulaires du programme).
- Plusieurs formulaires ont été élaborés pour la prestation du Programme AFB :
 - Formulaire d'inscription du participant au Programme AFB
 - Formulaire d'inscription du participant aux services d'AFB en ligne
 - Formulaire de fin d'activités du Programme AFB et formulaire de suivi

Ces formulaires sont obligatoires et ne peuvent pas être modifiés par le fournisseur de services.

REMARQUE : Tous les formulaires du Programme AFB sont disponibles sur le site Espace Partenaires Emploi Ontario (EPEO) dont l'adresse se trouve ci-dessus.

Certains organismes utilisent une feuille sur la couverture des dossiers des apprenants qui sert de formulaire pour toutes les autres exigences à respecter. Un exemple de fiche de suivi de dossier de l'apprenant est présenté à la page suivante. Cette fiche de suivi sert simplement de rappel concernant les tâches à réaliser pour chaque apprenant, ainsi que de liste de contrôle pour ce qui a déjà été effectué. Il ne s'agit pas d'une liste exhaustive et elle peut différer d'un organisme à l'autre. Il serait bénéfique pour vous d'élaborer une fiche de suivi reflétant les objectifs précis de votre organisme.

Nom de l'apprenant : _____

Suivi de l'apprenant

- Formulaire d'inscription
- Plan d'apprentissage
- Évaluation initiale
- Filtrage rapide
- Contrat de l'apprenant
- Avis de collecte de renseignements personnels et de consentement du MFCU
(Annexe E)
- Styles d'apprentissage
- Suivi en communication
- Suivi des compétences en milieu de travail
- Suivi en mathématiques
- Suivi en informatique
- Autoévaluation/objectifs de l'apprenant
- Tâches, activités d'apprentissage et tâches jalons
- Aiguillage (vers/de)
- Rapports sur les progrès à/de (organisme)
- Soutien à la formation
- Sondage sur la satisfaction des apprenants (sortie)
- Sortie et suivi
- Autre :

Les formulaires de suivi s'avèrent utiles tout au long du programme. Sur cette feuille couverture, vous verrez par exemple qu'il y a d'autres formulaires de suivi (communication, mathématiques, compétences en milieu de travail, compétences informatiques) correspondant aux aspects nécessaires à l'apprenant d'après son plan d'apprentissage.

La fiche de suivi de l'apprenant fait partie intégrante du dossier de l'apprenant et doit être conservée dans un lieu sécuritaire et fermé sous clé afin de protéger l'information confidentielle. Les documents contenus dans les dossiers des apprenants peuvent inclure des informations sensibles, tels que les renseignements d'aiguillage depuis d'autres organismes ou des évaluations médicales ou psychologiques. Il est donc primordial d'en assurer la sécurité.

SGC – Système de gestion des cas

Le Système de gestion des cas (SGC) est une composante du Système d'information d'Emploi Ontario (SIEO). Il aide les utilisateurs du ministère et des fournisseurs de services d'Emploi Ontario à gérer et à administrer les programmes et services d'Emploi Ontario.

Le système est une application Web; toutes les données y sont entrées en temps réel et sont accessibles dans l'ensemble de la province.

http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/eotransformation/cams_day1/userguide/eois_cams_ch1_introduction_fr.pdf (voir Chapitre 1 - Introduction contexte)

Pour garantir la sécurité du SGC, il y a deux niveaux d'accès, c'est-à-dire que pour avoir accès au SGC les utilisateurs doivent d'abord passer par le Service One-Key.

Toutes informations courantes se retrouvent sur le site EPEO.

Collecte de données

Le MFCU est actuellement en train d'éliminer progressivement le système existant de SIEO-SGC. Du 1^{er} avril 2001 au 31 mars 2012, les agences d'AFB ont entré leurs données dans le système de gestion des cas (SGC) ce qui comportait trois éléments fondamentaux : le système client Système des organismes AFB, le système client AFB-MFCU et une plateforme de transfert électronique des données.

En raison de défis entourant le système existant, le nouveau système (SIEO-SGC) sera lancé le 1^{er} avril 2012. Ce système est actuellement utilisé par d'autres partenaires d'Emploi Ontario et agit comme dossier électronique hébergeant tous les cas du client associés à un client. Les renseignements des clients peuvent être consultés uniquement par les utilisateurs autorisés du SGC du SIEO. Le système a été conçu de cette façon pour permettre la coordination des services à l'intérieur du réseau d'Emploi Ontario, et pour refléter les réalités de la mobilité des clients.

Pour plus de renseignements, veuillez consulter :

http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/publications/2011_1_cams_bulletin_fr.pdf

Les agences devront recevoir une formation afin d'entrer les renseignements dans ce système. Vous pouvez accéder aux modules de formation en ligne à :

http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/eotransformation/eois-cams_training.html

Note : Le SGC sera toujours utilisé pour les apprenants sortants afin de faire les suivis de 3 et 6 mois. Visitez le site Web d'EPEO et lisez les bulletins portant sur les rapports de suivi des apprenants sortants et comment utiliser le système SGC.

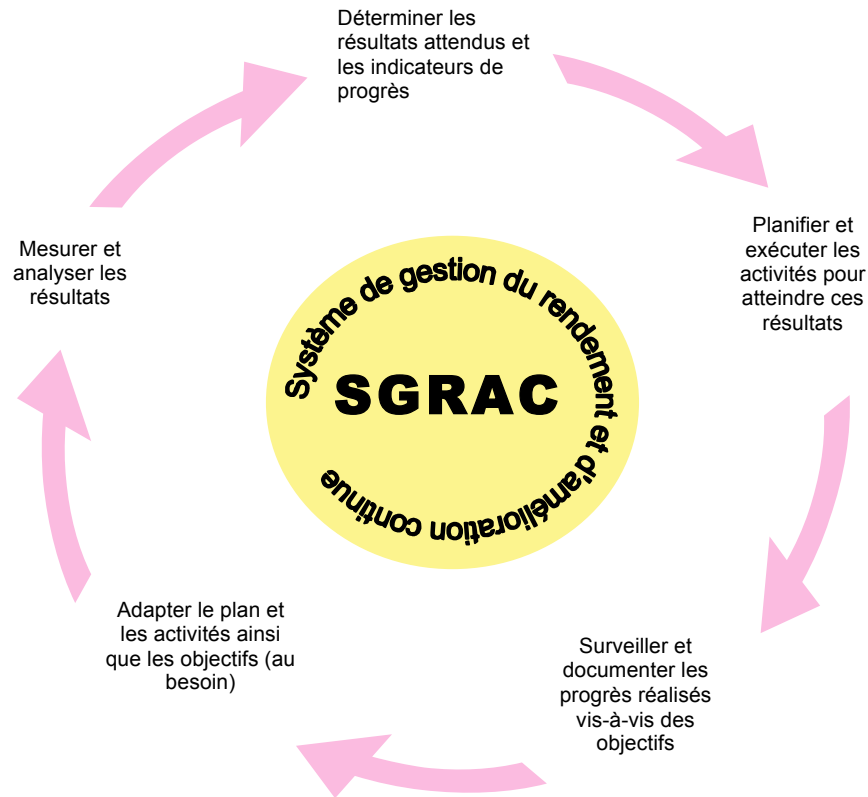
Sondage sur la satisfaction des apprenants

Deux fois par année, chaque Programme AFB doit soumettre au MFCU les résultats des sondages sur la satisfaction des apprenants. Le MFCU souhaite que les organismes d'AFB qu'il finance appliquent un système de gestion du rendement et d'amélioration continue (SGRAC).

Lorsqu'un apprenant quitte un programme, il doit compléter le sondage sur la satisfaction des apprenants, une courte enquête composée de sept questions. Ces sondages sont remplis de façon à garder l'anonymat : les apprenants ne sont pas obligés de les signer ni de s'identifier. Le directeur général de programmes recueille les sondages et enregistre les résultats compilés dans la feuille de calcul des résultats des sondages sur la satisfaction des apprenants en AFB. Cette feuille de calcul est disponible sur le site Web EPEO. Les statistiques compilées sont désormais soumises en ligne.

SGRAC et sondages sur satisfaction

- Un système de gestion du rendement et d'amélioration continue (SGRAC) utilisé dans le cadre de programmes AFB comporte beaucoup d'avantages. Le concept d'amélioration continue est clair : il s'agit d'efforts constants visant à améliorer les services fournis par l'organisme. Dans le domaine de l'AFB, on commence par les sondages sur la satisfaction, car le service à la clientèle est l'une des trois mesures de base identifiées par le MFCU et comprend deux mesures de base du rendement : la satisfaction des clients, qui indique le degré de satisfaction des apprenants dont la participation est terminée par rapport à un service, et la coordination des services, qui indique le degré d'intégration des fournisseurs de services par rapport aux autres services offerts dans la collectivité. Les autres aspects à tenir compte sont l'efficacité et l'efficacé.
- L'efficacité évalue les personnes qui reçoivent des services du fournisseur de services d'AFB, la pertinence des services par rapport au profil de l'apprenant, et les résultats de ces services par rapport à l'atteinte des buts et le progrès de l'apprenant.
- L'efficacé mesure à quel point une organisation, une politique, un programme ou une initiative produit les résultats prévus en fonction des ressources utilisées. L'efficacé traite du processus par lequel les ressources sont transformées en biens et services. Il constitue très souvent un critère d'évaluation des programmes. Si vous souhaitez vous familiariser avec le système de gestion du rendement et d'amélioration continue (CIPMS en anglais), Community Literacy of Ontario dispose sur son site Web d'un très bon document de présentation, intitulé The ABC's of CIPMS : <http://www.nald.ca/litweb/province/on/clo/resource/cipms/cipms.pdf>



Garantir une amélioration continue nous oblige à recueillir des données. Tous les formulaires utilisés dans le cadre du Programme AFB servent à atteindre ce but. La cueillette de données est composée de quatre grands aspects :

1. Qui a participé au programme? (Formulaires d'admission)
2. Qu'ont fait les apprenants durant leur participation au programme? (Registres de présence, rapports sur les progrès, gains en termes de compétences des apprenants, autres réalisations des apprenants)
3. Qu'ont fait les apprenants après avoir terminé le programme? (Entrevue de sortie et suivi)
4. Quelle différence le programme a-t-il faite? (Il est question ici d'effets à plus long terme qui peuvent être difficiles à quantifier.)

Le service à la clientèle a été ciblé en premier, car il s'agit de l'une des mesures de base du Programme AFB ou normes de qualité les plus mesurables : les degrés de satisfaction peuvent être calculés. Ces mesures sont des critères de mesure essentiels qui permettent de démontrer et justifier l'atteinte des objectifs du programme ou de l'organisme.

Les organismes d'AFB doivent demander à tous les apprenants qui quittent le programme de répondre au sondage, et ce, au moment de la sortie ou le plus tôt possible après leur sortie. Dans une situation idéale, le sondage sur la satisfaction des apprenants est réalisé durant l'entrevue de sortie, lorsque les informations sur la « situation au moment du départ » sont recueillies. Il est plus facile d'obtenir des réponses lorsque les événements faisant l'objet du sondage sont encore frais dans la mémoire de l'apprenant. Ce sondage a pour but d'évaluer la satisfaction des apprenants en ce qui concerne la formation et non pas les résultats à long terme de la formation.

Les personnes ayant quitté le programme à la suite de l'évaluation sont exclues de ces sondages.

Questions du sondage sur la satisfaction des apprenants déterminées par le MFCU

1. *J'ai bien progressé dans l'atteinte du (des) but(s) que je m'étais fixé(s) dans le Programme AFB.*
2. *J'ai trouvé les activités d'apprentissage utiles pour me rapprocher de mon(mes) but(s).*
3. *Le personnel de cet organisme m'a clairement expliqué le Programme AFB.*
4. *Le personnel de cet organisme d'AFB s'est conduit de façon équitable avec moi.*
5. *Les heures d'ouverture de cet organisme d'AFB me convenaient.*
6. *Je recommanderais à d'autres personnes de participer au Programme AFB de cet organisme.*
7. *Dans l'ensemble, j'ai été satisfait du Programme AFB offert par cet organisme.*

Découvrir vos organismes de soutien

Qu'est-ce qu'un organisme de soutien?

Sous la supervision du MFCU, les fonctions et activités des organismes de soutien sont semblables en ce sens qu'ils offrent principalement un soutien aux fournisseurs de services afin de veiller à ce que le Programme AFB :

- *est coordonné et qu'on en fait la promotion dans les collectivités comme système de prestation 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 ministère de l'Éducation (EDU), du ministère des Affaires civiques et de l'Immigration (MACI) et du MFCU : Emploi Ontario.*

Toutefois, 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;*
- *Les organismes de prestation désignés;*
- *Les organismes sectoriels;*
- *Les organismes de prestation de services.*

Tous les organismes de soutien aident les fournisseurs de services à mettre en œuvre le nouveau cadre du CLAO qui est la pierre angulaire du Programme AFB d'Emploi Ontario.

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

Pour de plus amples renseignements au sujet de ces quatre organismes de soutien, veuillez consulter le site suivant :
http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/publications/lbs_support_organization_guidelines_2012_fr.pdf

Découvrir votre réseau régional et la COFA

Qu'est-ce qu'un réseau régional?

Votre réseau régional est défini en fonction du territoire géographique. Il aide à orienter le développement des services d'alphabétisation au sein de votre région géographique. L'objectif consiste à rendre productives la cohésion et la coopération de tous les programmes d'alphabétisation situés dans une région précise. Le réseau régional sert également à favoriser la prise de connaissance des partenaires intéressés aux services d'alphabétisation (Ontario au travail, services pour l'emploi, partenaires du développement économique, etc.) en organisant des réunions collectives afin de discuter d'objectifs communs. Ces objectifs peuvent inclure l'amélioration des services d'alphabétisation et la création de moyens permettant d'aider les gens dans cette zone à améliorer leurs habiletés en littératie, en numératie ainsi qu'en technologie numérique. Ces clients devront améliorer leurs compétences essentielles en vue de trouver un emploi, de poursuivre des études secondaires ou postsecondaires, de poursuivre de la formation en apprentissage ou professionnelle ou d'être autonomes. Les réseaux d'alphabétisation régionaux sous la supervision du MFCU contrôlent et orientent le développement des services d'alphabétisation dans leur zone. Ils aident les organismes à promouvoir l'alphabétisation en soutenant une approche systématique du suivi, de la communication et de l'analyse des activités d'information et d'aiguillage. En plus de promouvoir la cause de l'alphabétisation au niveau régional, les réseaux régionaux participent à des campagnes et des projets régionaux, provinciaux et nationaux.

Communiquez avec votre réseau régional et la Coalition ontarienne de formation des adultes (COFA) dès aujourd'hui!

L'une des meilleures stratégies à votre disposition en tant que nouveau directeur général de programmes consiste à créer des liens avec votre réseau régional et la COFA en nouant une relation professionnelle étroite avec leurs DG. Ces deux DG ont tout intérêt à vous voir réussir à votre nouveau poste. Ils représentent une ressource précieuse à divers points de vue, aussi bien pour vous présenter d'éventuels mentors, des directives de programmes ou des formulaires utiles que pour vous aider à comprendre les objectifs du ministère, à accéder à des possibilités de formation, à vous préparer aux visites de surveillance ou à tenir les membres du réseau au courant des initiatives d'Emploi Ontario, des tendances dans le domaine de l'alphabétisation, et bien plus encore. La première chose à faire serait de trouver les renseignements suivants :

Coalition ontarienne de formation des adultes

Nom du directeur général : _____

Bureau : 235, chemin Montréal, bureau 201, Ottawa (Ontario) Canada K1L 6C7

Téléphone : 613 842-5369/1 877 464-0504 (sans frais en Ontario)

Télécopieur : 613 842-5371

Courriel (Information générale) : info@coalition.ca Site Web : www.coalition.ca

Nom de mon réseau régional : _____

Nom du directeur général : _____

Adresse : _____

Téléphone : _____ Télécopieur : _____

Courriel : _____ Site Web : _____

En résumé, les réseaux régionaux d'alphabétisation :

- améliorent la communication entre les différents programmes d'alphabétisation, ainsi qu'entre les partenaires d'Emploi Ontario et le ministère de la Formation et des Collèges et Universités;
- aident les programmes d'alphabétisation à comprendre et mettre en application les initiatives gouvernementales;
- font des demandes pour des projets de développement de l'alphabétisation et les gèrent;
- aident à promouvoir l'alphabétisation et ses bienfaits ainsi que les agences membres dans leur territoire;
- planifient et fournissent des possibilités de perfectionnement professionnel aux intervenants de l'alphabétisation ainsi qu'à d'autres partenaires communautaires;
- coordonnent la planification des services d'alphabétisation ainsi que l'élaboration et la promotion d'un Plan des services d'alphabétisation régional;
- assurent le service aux anglophones, aux francophones, aux autochtones et aux malentendants.

Qu'est-ce qu'un PSA?

Un Plan des services d'alphabétisation

Les réseaux d'alphabétisation sont financés par le MFCU en vue de coordonner la planification des services d'alphabétisation. Les réseaux appuient les organismes d'AFB afin de déterminer quels services devraient être offerts dans une communauté. Une communauté précise peut disposer de toute une variété de prestataires de services d'alphabétisation, proposant notamment des programmes communautaires, collégiaux ou de conseils scolaires, et être également définie par des groupes culturels (français, anglais, autochtone et malentendants).

Les réseaux régionaux aident les programmes à déterminer leur efficacité en établissant des objectifs au niveau communautaire et en pistant les données. Ils ont également le rôle de favoriser la participation des partenaires communautaires à l'élaboration d'un Plan des services d'alphabétisation. L'alphabétisation est un sujet qui influence les objectifs aussi bien professionnels qu'éducatifs, et il est important de discuter avec les partenaires communautaires des compétences dont les apprenants auront besoin pour réussir dans les programmes ciblant l'emploi et les études. La gamme et le niveau des services d'alphabétisation offerts dans une communauté peuvent dépendre des autres services communautaires existants.

Le programme d'alphabétisation et formation de base et les Services d'emploi travaillent maintenant en tant qu'un système intégré chapeauté par Emploi Ontario. À partir du mois d'avril 2012, toutes les agences d'AFB utiliseront la base de données SIEO-SGC afin d'y enregistrer les renseignements des apprenants. Les Services d'emploi utilisent cette même base de données pour créer un plan de service à la clientèle. Tous les fournisseurs d'Emploi Ontario peuvent créer et s'échanger des plans de services.

Chaque organisme d'AFB a la responsabilité de contribuer à la planification communautaire en participant à l'élaboration du PSA de sa région. Cette coordination et cette coopération ont trois objectifs principaux :

- *S'assurer que les fonds pour l'AFB sont utilisés de manière rentable et responsable et qu'ils soutiennent une prestation efficace des services d'AFB auprès des clients d'Emploi Ontario. Ce processus nécessite une collaboration entre les organismes et ne permet aucune concurrence entre les prestataires de services d'AFB financés;*
- *S'assurer que tous les apprenants des programmes AFB disposeront des services d'aiguillages précis et opportuns, de plans d'apprentissage, des compétences essentielles, des résultats et des niveaux selon le cadre du CLAO et d'un programme favorisant l'atteinte des objectifs de l'apprenant;*
- *Promouvoir le lien entre les organismes financés de prestation des services d'AFB, ainsi que le lien avec les autres détenteurs d'intérêts d'Emploi Ontario afin de procéder à des aiguillages appropriés et opportuns et afin que les clients d'Emploi Ontario puissent accéder aux services d'AFB sans difficulté et progresser suffisamment pour passer à l'étape suivante.*

Le réseau régional fournit le soutien nécessaire au processus de planification et de coordination afin d'élaborer le Plan des services d'alphabétisation pour une communauté donnée. De nombreux réseaux produisent plus d'un PSA dans leur région géographique respective. Chaque année, le réseau régional recueille les plans des organismes individuels auprès de tous les prestataires de services d'AFB concernés par chaque PSA et élabore un plan régional décrivant le Plan des services d'alphabétisation pour toutes les communautés de sa région.

Le Plan des services d'alphabétisation sert à identifier les besoins en alphabétisation de la communauté en se basant sur les données démographiques, les informations relatives au marché du travail, la clientèle ciblée par chaque organisme d'AFB, les services non disponibles, ainsi que la manière d'y remédier, et les services précis que les organismes locaux proposeront dans l'année à venir. Les réseaux collaborent également à travers toute la province afin de garantir la cohérence des services d'AFB à l'échelle provinciale.

Tous les organismes de prestation des services d'AFB participent au Plan des services d'alphabétisation.

Rôle du PSA dans le système de formation et de réemploi rapide

Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités, en collaboration avec d'autres ministères du gouvernement provincial, dirige l'élaboration d'un plan d'action sur les services au sein des communautés qui doivent s'adapter au marché du travail et font face à des situations telles que des licenciements du personnel et des fermetures d'usines. L'un des objectifs du plan d'action sur les services est de déterminer les services qui favoriseront la formation et le réemploi rapide des travailleurs affectés. Le Plan des services d'alphabétisation sert à mettre l'accent sur les programmes et les services d'alphabétisation et formation de base.

PSA et TOP

Le processus annuel Tendances, Opportunités et Priorités (TOP) est mené par les commissions locales de formation et d'adaptation de la main-d'œuvre dans le but de faire participer les communautés dans un processus dirigé localement visant :

- à identifier et à répondre aux tendances, aux opportunités et aux priorités clés qui dominent le marché local du travail;
- à faciliter la planification locale en vue de relever les défis du marché local du travail présentant un intérêt commun;
- à générer des opportunités d'activités et de projets renforçant les partenariats;
- à organiser des événements et activités faisant la promotion de l'éducation, la formation et le perfectionnement des compétences.

Ce processus fait l'objet d'un rapport annuel.

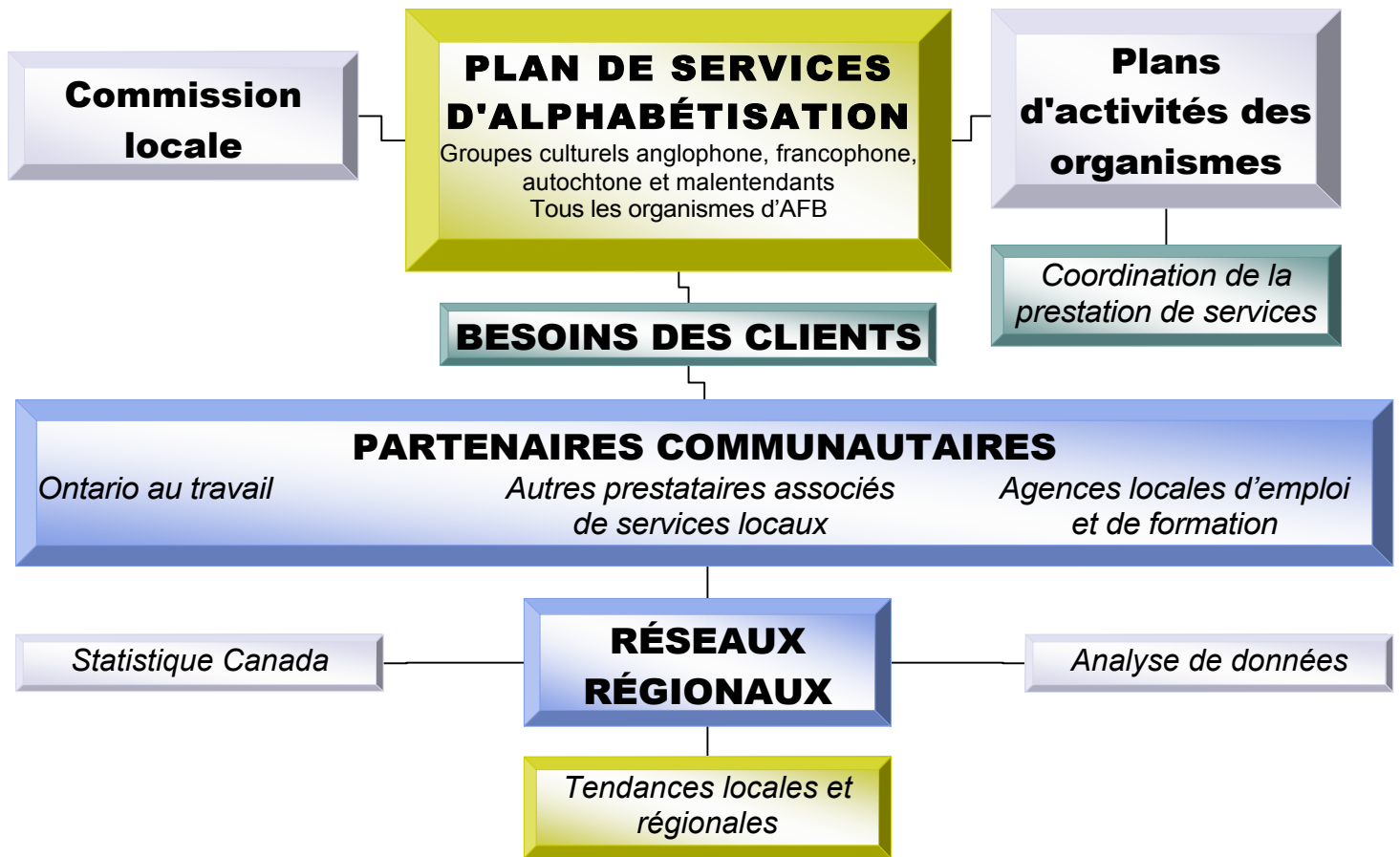
La planification des services d'alphabétisation comprend une participation active au processus TOP afin de s'assurer que le Programme AFB est reconnu comme un élément essentiel des actions proposées en vue de répondre aux besoins de la région en matière de perfectionnement des compétences. Le rapport TOP est également utilisé lors de l'élaboration du PSA en tant que source d'informations actuelles sur le marché du travail appuyant la planification et la prestation du Programme AFB.

PSA et Emploi Ontario

Les prestataires de services d'alphabétisation de chaque région travaillent en collaboration avec les autres organismes d'Emploi Ontario. De nombreux clients des services d'alphabétisation cherchent à perfectionner leurs compétences en vue de trouver un travail, de conserver un emploi ou d'obtenir un meilleur poste. D'autres souhaitent améliorer leurs compétences afin de remplir des critères scolaires. Les programmes d'alphabétisation collaborent avec d'autres programmes d'Emploi Ontario en vue de déterminer et d'appuyer les clients ayant besoin d'améliorer leurs niveaux de littératie, de numératie et de compétences technologiques pour atteindre leurs objectifs. Les PSA sont censés de s'adresser aux organismes d'Emploi Ontario afin de :

- *les sensibiliser à l'alphabétisation;*
- *leur apprendre davantage sur la gamme de programmes d'alphabétisation offerts dans leur secteur de service;*
- *leur faire découvrir des façons d'identifier les problèmes d'alphabétisation dans le cadre de leurs rencontres avec les clients;*
- *les sensibiliser aux faits que l'alphabétisation est intrinsèquement liée avec les compétences essentielles;*
- *leur apprendre davantage les compétences en littératie et en numératie et l'utilisation de la technologie favorisant la réussite des clients qui souhaitent trouver un emploi ou suivre un apprentissage, des études ou une formation;*
- *les sensibiliser sur la communication et le marketing afin de rejoindre plus efficacement le public ciblé.*

Organigramme du PSA



Vous pouvez indiquer la zone géographique desservie et répertorier les différents membres de votre Plan des services d'alphabétisation ci-dessous :

- Nom du réseau régional :
- Date de la prochaine réunion :
- Lieu de la prochaine réunion :

Partenaires communautaires du Plan des services d'alphabétisation :

Nom de l'organisme : _____
Personne contacte au sein de l'organisme : _____
Téléphone : _____
Courriel : _____
Services fournis : _____ Heures d'ouverture des bureaux : _____
Télécopieur : _____ Site Web : _____

Ressources complémentaires

Plan d'activités annuel

Vous trouverez ci-dessous un plan d'activités annuel très simple contenant les échéances pour différents documents que vous devrez soumettre au MFCU, à l'Agence du revenu du Canada et à votre réseau. Certaines dates changeront d'une année à l'autre, mais vous pouvez vous référer aux documents eux-mêmes pour connaître les échéances. Les documents sujets à des échéances sont, dans la mesure du possible, indiqués dans le tableau ci-dessous par des liens. Pour toutes questions concernant les documents relatifs à l'AFB, référez-vous toujours au site Web de gestion du Programme AFB : <http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg>

Si vous utilisez Outlook, ou tout autre type de calendrier informatique, il pourrait être judicieux de programmer des rappels annuels pour ces dates. Cela vous permettrait de gagner du temps. Certaines exigences nécessitent beaucoup plus de planification que d'autres, alors tenez-en compte lorsque vous programmez vos rappels dans votre calendrier informatique.

D'autres éléments auront des dates différentes en fonction de votre organisme et de votre réseau. Voici quelques-uns des éléments que vous pourriez souhaiter inclure dans votre Plan d'activités annuel :

- Réunions mensuelles du conseil d'administration
- Assemblées générales annuelles
- Évènements annuels spéciaux
- Réunions relatives au Plan des services d'alphabétisation (PSA)
- Échéance pour le tableau de prestation des services de votre réseau (octobre/novembre)
- Réunions habituelles avec les partenaires de prestation des services (Ontario au travail, services pour l'emploi, etc.)

Voici un aperçu de certaines dates importantes au moment de l'impression du présent guide. **N.B. Le calendrier qui suit peut changer sans préavis. Ces renseignements se trouvent sur l'Espace Partenaires Emploi Ontario.**

<http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg>

MENSUEL

<i>Échéance</i>	<i>Évènement</i>	<i>Document</i>	<i>Emplacement</i>	<i>Méthode</i>
Rapport mensuel	<i>Données mensuelles</i>	<i>Rapport d'activités d'AFB</i>	<i>Application pour organisme d'AFB installée sur votre ordinateur. Imprimez un exemplaire du rapport mensuel complété et gardez-le dans vos dossiers.</i>	<i>Terminez le rapport, puis envoyez-le depuis l'application. Assurez-vous que le MFCU a bien reçu le rapport en vérifiant l'État récapitulatif de contrôle de transmission sur le site Web de gestion du Programme AFB.</i>
Avant le 15 de chaque mois	<i>Retenues à la source (basées sur les versements mensuels)</i>	<i>Pièce de versement de retenues à la source de l'Agence du revenu du Canada</i>	<i>Vous aurez reçu la pièce de versement de retenues à la source par courrier (sauf si vous soumettez vos données électroniquement).</i>	<i>Vous (ou votre commis aux écritures/trésorier) devrez remplir le formulaire, joindre le chèque nécessaire et envoyer le tout avant l'échéance. Une pénalité est applicable si vous dépassez cette échéance.</i>

AVRIL

<i>Échéance</i>	<i>Évènement</i>	<i>Document</i>	<i>Emplacement</i>	<i>Méthode</i>
1^{er} avril	<i>Vente et distribution des cartes de membres (si vous avez des membres).</i>	<i>La plupart des organismes disposent de leur propre carte</i>	<i>Conservez une liste des membres dans votre dossier « membres ».</i>	

MAI

Les centres peuvent demander le remboursement de la taxe fédérale d'accise sur l'essence.
<http://www.cra-arc.qc.ca/F/pbg/ef/n15/n15-fill-09f.pdf>

Échéance	Évènement	Document	Emplacement	Méthode
1^{er} mai	La collecte et la compilation de données pour l'année complète	Sondage sur la satisfaction des apprenants	Conservez des copies imprimées des sondages sur la satisfaction dans un dossier séparé. La forme des sondages de satisfaction ainsi que des instructions sont données à l'adresse du site EOPG. Un exemple se trouve dans la prochaine section.	Les sondages sur la satisfaction sont soumis deux fois par année : le 29 mai et le 1 ^{er} novembre.
1^{er} mai	Soumission à votre réseau des statistiques de fin d'année relatives aux activités d'AFB de votre organisme (tirées du SGC).	Imprimez les statistiques annuelles relatives à l'AFB tirées du SGC (du 1 ^{er} avril au 31 mars de l'exercice financier précédent).	Gardez une copie pour vos dossiers. Vous pouvez l'imprimer depuis l'application de gestion de cas installée sur les ordinateurs de votre organisme pour l'activité d'AFB.	Envoyez les informations à votre réseau par courriel ou télécopieur.
29 mai	Soumission des sondages sur la satisfaction pour la période du 1 ^{er} avril au 31 mars de l'exercice financier précédent.	Feuille de calcul Excel fournie par le MFCU.	La feuille de calcul Excel du site Web EPEO Conservez une copie de la feuille de calcul détaillant les sondages sur la satisfaction saisis.	Les informations sont désormais communiquées au MFCU par le biais d'un programme facile à utiliser comme Survey Monkey (programme en ligne).
31 mai	Soumission de l'état des recettes et dépenses pour organisme de moins de 100 000\$.	Annexe II de l'annexe B	Les exigences en matière de vérification sont mises en ligne sur le site EPEO.	Les informations doivent être envoyées à l'adjoint au financement de la Direction de la prestation des services du MFCU. L'adresse et le numéro de télécopie seront inclus

JUIN

<i>Échéance</i>	<i>Évènement</i>	<i>Document</i>	<i>Emplacement</i>	<i>Méthode</i>
Fin juin	<i>Contrat de travail</i>	<i>Relevé d'emploi</i>		
15 juin	<i>Demande de remboursement de la TVH</i>	<i>Demande de remboursement de la TVH pour organismes de services publics et de TVH pour gouvernements autonomes (formulaire GST66)</i>	<i>Téléchargez ce document depuis le site Web de l'Agence du revenu du Canada : http://www.cra-arc.gc.ca/. Ce document est uniquement offert en format électronique.</i>	<i>Vous (ou votre commis aux écritures/trésorier) devez remplir le formulaire et l'envoyer à l'Agence du revenu du Canada, au Centre fiscal de Summerside (l'adresse est indiquée sur le formulaire).</i>

JUILLET

Envoi des annexes II et III au MFCU pour le 31 juillet.

<i>Échéance</i>	<i>Évènement</i>	<i>Document</i>	<i>Emplacement</i>	<i>Méthode</i>
31 juillet	<i>Rapport de l'auditeur (organisme – 100 000\$ et plus)</i>	<i>Annexe III de l'annexe B</i>	<i>Site EPEO</i>	<i>Les informations doivent être envoyées à l'adjoint au financement de la Direction de la prestation des services du MFCU. L'adresse et le numéro de télécopie seront inclus dans les Exigences en matière de vérification.</i>

SEPTEMBRE

Échéance	Évènement	Document	Emplacement	Méthode
30 sept. ou avant	<p>Déclaration de renseignements des organismes de bienfaisance enregistrés (soumettre plus tôt si possible)</p> <p>Votre statut d'organisme de bienfaisance pourrait être révoqué si vous ne soumettez pas cette déclaration en temps voulu.</p>	<p>Déclaration de renseignements des organismes de bienfaisance enregistrés. Formulaires T3010A (05), TF725, T1235, T1236 (s'il y a lieu).</p>	<p>Si vous êtes un organisme de bienfaisance enregistré, les formulaires pour l'exercice financier en cours vous seront envoyés par courrier. Tous les formulaires et les publications sont disponibles sur le site Web de l'Agence du revenu du Canada (http://www.cra-arc.gc.ca/). Vous pouvez également les demander par téléphone en appelant le 1-800-267-2384.</p>	<p>Envoyez les documents avec toutes les pièces jointes requises à l'Agence du revenu du Canada. Gardez une copie pour vos dossiers.</p>

OCTOBRE

Envoyer le rapport de mi-année au MFCU le 15 octobre.

NOVEMBRE

Échéance	Évènement	Document	Emplacement	Méthode
1^{er} novembre	<p>Soumission des sondages sur la satisfaction pour la période du 1^{er} avril au 31 mars de l'exercice financier précédent.</p>	<p>Faites la compilation des données à l'aide de la feuille de calcul Excel fournie par le MFCU.</p>	<p>La feuille de calcul Excel se trouve dans la section « Documents » du site Web de gestion du Programme AFB. Conservez une copie de la feuille de calcul détaillant les sondages sur la satisfaction saisis.</p>	<p>Les informations sont désormais communiquées directement au MFCU par le biais d'un programme facile à utiliser comme Survey Monkey (programme en ligne).</p>
mi-novembre	<p>Soumission de l'Information à votre réseau pour le plan de</p>			

DÉCEMBRE

<i>Échéance</i>	<i>Évènement</i>	<i>Document</i>	<i>Emplacement</i>	<i>Méthode</i>
16 déc. (l'échéance peut varier d'une année à l'autre)	<i>Soumission du Plan d'activités annuel. Cet élément nécessite une certaine préparation, alors prévoyez du temps bien avant l'échéance</i>	<i>Programme AFB - Plan d'activités - Modèle pour organismes de prestation</i>	<i>Le modèle de Plan d'activités ainsi que les directives se trouveront dans la section « Documents » du site Web de gestion du Programme AFB : (EOPG)</i>	<i>Les informations sont communiquées en ligne directement au MFCU.</i>

JANVIER

Il faut vérifier si les tables d'impôt ont changé le 1^{er} janvier : <http://www.cra-arc.gc.ca/>.

FÉVRIER

Il faut compléter et envoyer les T4 et T4A à l'agence de Revenu du Canada de même qu'aux employés et contractuels, au plus tard le 28 février.

Sites Web utiles relatifs au Programme AFB

Vous trouverez ci-dessous une liste de sites Web utiles pour approfondir vos connaissances et poursuivre votre formation en tant qu'administrateur et formateur dans le domaine de l'AFB. Ils vous aideront également à atteindre vos objectifs en tant que nouveau directeur général de programmes. Utilisez cette liste comme référence de base et adressez-vous au directeur général de votre réseau, ou de la COFA, au conseiller du MFCU ou à un mentor lorsque vous avez des buts précis. Cette liste n'est en aucun cas exhaustive. Elle est simplement destinée à servir de point de départ.

<http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/oalcf/purpose.html>

L'objectif principal du cadre du CLAO est d'appuyer les organismes de prestation de services d'alphabétisation et de formation de base (AFB) dans leurs efforts d'aider les personnes apprenantes à acquérir les savoirs, savoir-faire et savoir-être dont elles ont besoin pour atteindre leurs buts, que ce soit pour :

- L'emploi;
- la formation en apprentissage;
- les études secondaires;
- les études postsecondaires;
- l'autonomie.

<http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/oalcf/materials.html>

Liens entre les ressources d'apprentissage et le cadre du CLAO

Les formateurs en Ontario ont accès à des ressources d'apprentissage appropriées à la culture et la langue de chaque apprenant. Ces ressources incluent du matériel utile pour offrir de la programmation axée sur les tâches et sur les buts à différents niveaux de complexité. Vous en trouverez une sélection dans le document « Matériel didactique du cadre du curriculum en littératie des adultes de l'Ontario (CLAO) ».

<http://www.coalition.on.ca/>

VISION

La Coalition ontarienne contribue à créer, avec ses membres, les conditions qui permettent aux adultes francophones de l'Ontario d'acquérir les compétences nécessaires pour atteindre leurs objectifs de formation et est reconnue comme chef de file auprès de tous les détenteurs d'intérêts.

MISSION

La Coalition ontarienne représente, guide et appuie ses membres. Elle contribue au développement des savoirs en formation des adultes. Elle fait valoir l'importance de la formation des adultes en français en Ontario et la nécessité pour eux d'avoir accès à un choix complet de programmes. Avec ses membres, elle crée un contexte qui favorise la construction identitaire des francophones.

<http://skills.edu.gov.on.ca/OSPWeb/jsp/fr/introduction.jsp?lang=fr>

Passeport-compétences de l'Ontario

Le Passeport-compétences de l'Ontario (PCO) présente une description claire des compétences essentielles et des habitudes de travail importantes pour travailler, apprendre et vivre. Les compétences essentielles sont utilisées dans pratiquement toutes les professions et sont transférables de l'école au monde du travail, d'une profession à l'autre et d'un secteur à l'autre.

Le PCO offre aux élèves du secondaire, apprenants adultes, chercheurs d'emploi, travailleurs, employeurs, enseignants, formateurs, prospecteurs d'emplois et conseillers un vocabulaire commun et des outils qui favorisent le perfectionnement des compétences, la confiance et l'établissement de liens.

<http://www10.rhdcc.gc.ca/CE/Francais/RecherchePrincipale.aspx>

Compétences essentielles

Ce site offre des outils gratuits et faciles à utiliser afin d'aider les apprenants, les employeurs et les formateurs à agir en faveur de l'alphabétisation et des compétences essentielles.

Consultez plus de 300 profils d'emploi pour découvrir comment ces compétences sont exploitées en milieu de travail.

Utilisez la Trousse d'outils sur l'alphabétisation et les compétences essentielles pour vous aider à améliorer vos compétences au travail et dans la vie de tous les jours. Les outils sont classés en trois catégories :

- Évaluation
- Apprentissage
- Soutien à la formation

<http://fr.alphaplus.ca/>

AlphaPlus est un organisme financé par le Programme AFB afin de soutenir les organismes d'AFB vis-à-vis des ressources développées et de l'utilisation de technologies innovatrices pour la formation de base des adultes. Le Centre AlphaPlus appuie la recherche et fait la promotion des pratiques exemplaires en matière de formation des adultes. Il s'adresse aux programmes et aux formateurs qui travaillent avec des apprenants adultes appartenant aux communautés sourde, autochtone, francophone et anglophone, et se concentre sur :

- les technologies innovatrices;
- la recherche;
- l'élaboration, le développement et la diffusion d'informations et de ressources.

<http://www.tcu.gov.on.ca/fre/training/literacy/publications.html>

Ce site Web contient d'excellentes informations au sujet de l'AFB. Les renseignements portent sur divers sujets tels que le style d'apprentissage, l'apprentissage en ligne, les publications et les sites Web, Emploi Ontario, le programme deuxième carrière, la formation des adultes et l'éducation postsecondaire.

<http://www.bdaa.ca/>

Base de données en alphabétisation des adultes

Il s'agit d'une ressource véritablement exceptionnelle qui porte bien son nom. La BDAA est une base de données facilement accessible, complète et à jour qui regroupe des documents de recherche et d'enseignement relatifs à l'alphabétisation (téléchargeables gratuitement). Elle sert également de portail pour les ressources et services d'alphabétisation des adultes aussi bien au Canada qu'à l'échelle internationale.

<http://www.lbspractitionertraining.com> (site en anglais)

Ce site offre un soutien pour le perfectionnement professionnel des formateurs qui travaillent avec des apprenants adultes dans le cadre du Programme d'alphabétisation et de formation de base de l'Ontario. Il propose des cours en ligne, des ressources et des documents téléchargeables, un outil d'autoévaluation interactif ainsi que des liens vers d'autres sites Web de formation en AFB. Par ailleurs, les formateurs peuvent entrer en contact avec d'autres professionnels par le biais du forum « Staff Café » afin de discuter de questions liées aux apprenants et à la prestation de programme. (en anglais seulement)

<http://www.abclifeliteracy.ca> (site en anglais)

ABC Life Literacy Canada se spécialise dans les campagnes de sensibilisation du public et fournit un soutien promotionnel aux groupes d'alphabétisation locaux. L'organisme a également lancé la Journée de l'alphabétisation familiale (Family Literacy Day), une initiative nationale qui promeut l'importance de lire et d'apprendre en famille.

RESSOURCES :

The ABC's of CIPMS – Continuous Improvement Performance Management System, Jette Cosburne, Vicki Trottier, 2008. Community Literacy of Ontario <http://www.nald.ca/litweb/province/on/clo/resource/cipms/cipms.pdf> (document en anglais)

Synthèses d'articles

Dans son article « Être bénévole dans un OBNL : les croyances populaires » publié dans La Presse, Johanne Turbide, responsable du Groupe de recherche sur les organismes à but non lucratif répond à quelques affirmations portant sur différents aspects d'un conseil d'administration d'un OBNL.

Le texte commence avec l'affirmation suivante : « C'est un honneur d'être invité à siéger sur le conseil d'administration d'un organisme à but non lucratif (OBNL) ». À cette affirmation, Johanne Turbide répond « oui » et « non ». Selon elle, la personne invitée à siéger sur un CA doit d'abord poser quelques questions avant d'accepter l'offre. Si le futur membre du CA juge que les réponses correspondent à ce qu'il veut ou peut faire, il a intérêt à accepter l'offre.

Le texte se poursuit avec l'affirmation : « Il est acceptable pour un CA d'approuver un budget déficitaire ». Johanne Turbide répond non, dans la majorité des cas. Il n'est pas rare que des OBNL appuient un budget déficitaire afin de revendiquer l'augmentation des subventions gouvernementales. Mais selon Johanne Turbide, cette pratique est « fort risquée en ces temps de compressions et d'endettement chronique de nos gouvernements ». Par ailleurs, il peut exister des situations où un budget déficitaire peut être appuyé par le CA

Il est donc important de mettre en place un comité de vérification qui rend compte au CA de l'état financier de l'organisme. Ce comité veille à la gestion efficace des deniers de l'OBNL. Ce comité n'est par contre pas essentiel pour tous les OBNL, dit Johanne Turbide.

Pour terminer, on affirme que la mission, c'est l'affaire de la direction générale : si les membres du CA s'y intéressent, c'est de l'ingérence. Est-ce que les administrateurs ont le droit ou même le devoir de revoir la mission? La responsable du groupe de recherche croit que les administrateurs sont plutôt les gardiens de la mission. Ils doivent veiller à ce que les activités choisies correspondent à la mission.

Source : Johanne Turbide, « Être bénévole dans un OBNL : les croyances populaires » Journal La Presse, 20 octobre 2008.

Les politiques portant sur les deux langues officielles sont-elles un obstacle pour les Canadiens anglais unilingues voulant travailler à la fonction publique?

En date du 27 février 2004, 81 % des Canadiens et 92 % fonctionnaires fédéraux croient que les Canadiens devraient être en mesure de recevoir des services fédéraux dans les deux langues officielles. Est-ce que cela signifie que tous les fonctionnaires doivent être bilingues? Non. Moins de 40 % des postes à la fonction publique sont bilingues. Ainsi, une carrière fructueuse à la fonction publique est possible, et ce même dans les régions bilingues (Ontario, Québec et Nouveau-Brunswick). En fait, plus d'un tiers des postes dans la région de la capitale nationale ne demande pas la connaissance des deux langues officielles. Et même si cette compétence est requise, de la formation linguistique est offerte pour ceux voulant maîtriser les deux langues.

Les nouvelles politiques portant sur les deux langues officielles font en sorte que les concours à la fonction publique sont ouverts au public et que des Canadiens unilingues peuvent pourvoir le poste. Ces Canadiens reçoivent par la suite une formation

L'accès à la formation linguistique a toujours été une inquiétude pour plusieurs fonctionnaires unilingues. Pour pallier cette inquiétude, le Plan d'action pour les langues officielles a annoncé une augmentation du financement pour la formation linguistique ainsi qu'une augmentation des heures de formation. De plus, des départements fédéraux ont été invités à promouvoir la formation linguistique et à intégrer cette dernière dans les plans de perfectionnement professionnel des employés voulant être admissibles pour des postes bilingues.

Les employés de la fonction publique deviennent de plus en plus efficaces dans les deux langues officielles. Et cela ne s'arrête pas à la fonction publique. De plus en plus, le bilinguisme s'intègre dans l'identité nationale et les valeurs canadiennes. Aussi, beaucoup de jeunes Canadiens guidés par leurs parents sont en train d'apprendre les deux langues officielles. Ils reconnaissent que la maîtrise d'une deuxième et même d'une troisième langue est un atout en matière de recherche d'emploi.

Source : Denis Coderre « Bilingualism remains a cornerstone of public service » *The Ottawa Citizen*, 27 février 2004.

*Comment pouvons-nous maintenir et renforcer la cohésion sociale du Nouveau-Brunswick à la Colombie-Britannique qui a défini le pays et qui distingue le Canada des États-Unis? L'économiste Tom Courchene tente de répondre à cette question dans son livre *A State of Minds*. Sa réponse est très simple : nous devons avoir du succès dans l'économie mondiale si nous allons avoir la richesse nécessaire pour maintenir une infrastructure sociale qui peut lier le pays.*

Cette réponse ne fait qu'ouvrir la porte à une autre question : « Que pouvons-nous faire pour garantir notre succès économique? » Tom Courchene trouve la réponse à cette question dans la citation de l'économiste américain Lester Thurow : « If capital is borrowable, raw materials are buyable, and technology is copyable, what are you left with to run a high-wage economy? Only skills, there isn't anything else. »

Cette introspection et son corolaire que le succès économique, à son tour, est dépendant de politiques sociales saines ne sont rien de nouveau. Pourtant, l'économiste Tom Courchene métamorphose ces aspects en énoncé de mission :

« Design a sustainable, socially inclusive and internationally competitive infrastructure that ensures equal opportunity for all Canadians to develop, to enhance and to employ in Canada their skills and human capital, thereby enabling them to become full citizens in the information-era Canadian and global societies. »

Cette mission peut sembler comme du jargon rempli de platitudes, mais l'économiste parvient à rassembler les enjeux multidimensionnels de la politique compris dans l'atteinte des objectifs économiques et sociaux du Canada. Le plan d'ensemble que l'auteur développe pour répondre aux défis de la mondialisation et de la révolution de la connaissance est la contribution majeure de l'auteur dans son livre.

Même si le livre est lourd à lire en raison des détours que fait l'auteur, les politiciens du Canada se doivent de le lire, ne serait-ce que pour saisir le message global qu'il dégage.

Source : N.A. « Canada must invest in life-long education » *Toronto Star*, 21 janvier 2001

Termes et acronymes

« Veuillez remplir les documents relatifs à votre PSA et les transmettre au MFCU et au DG du réseau. À titre informatif, CLO et LLO présentent conjointement l'enseignement ESL/ESOL. Outre la préparation à l'emploi ou à ACE, vos apprenants pourront accéder au CEI sur le site de TFO en ligne, et la préparation au GED est disponible sur Internet, alors n'oubliez pas de le mentionner aux détenteurs d'intérêts, c.-à-d. EO. De nouveaux documents ont également été mis en ligne sur le site de la BDAA. Pensez à vous rendre sur l'EPEO pour trouver les dernières informations concernant les directives d'EO. »

Cela vous a-t-il mis mal à l'aise? Les acronymes sont typiques de n'importe quel domaine de spécialisation, et le secteur de l'alphabétisation ne fait pas exception. Ils ont pour but d'accélérer la communication, mais peuvent aussi constituer un obstacle pour les personnes qui sont nouvelles ou connaissent mal le domaine. Parfois, ceux qui travaillent depuis longtemps dans ce secteur oublient que cela peut être déroutant pour un nouveau directeur général de programmes. Cette situation est non seulement déconcertante, mais aussi intimidante, et peut être interprétée comme une forme de communication élitiste, visant à remettre quelqu'un à sa place. Ce n'est évidemment pas l'intention, car l'élitisme n'a pas sa place dans le secteur de l'alphabétisation. Toutes les personnes travaillant avec le nouveau directeur général devraient garder à l'esprit le fait que le temps gagné grâce aux acronymes n'améliore pas toujours la communication. Toutefois, en tant que nouveau directeur général, vous allez rencontrer des documents et des personnes qui utilisent ces acronymes, et vous pourriez avoir besoin de vous référer à un guide pratique pour ne pas vous perdre dans la terminologie. Si vous discutez personnellement avec quelqu'un, n'hésitez pas à lui demander de ne pas utiliser d'acronymes. Une fois que cette personne se rendra compte de son comportement, elle s'arrêtera aussitôt. Tout le monde s'est trouvé dans une situation similaire à un moment ou à un autre et se souvient du malaise produit. Comme vous le savez sans doute, les francophones doivent non seulement connaître les acronymes en français, mais en anglais également.

Les acronymes qui suivent appartiennent aux domaines de l'alphabétisation et de l'emploi, et leur utilisation est pertinente en Ontario. Certains acronymes font référence à d'anciens documents et peuvent ne plus être utilisés aujourd'hui.

A

AAP	Adjustment Advisory Program
ABE	Adult Basic Education
ABEA	Adult Basic Education Association of Hamilton-Wentworth (réseau)
ABL/N	Adult Basic Literacy/Numeracy
ACA	Apprenticeship Certification Act
ACAATO	Association des collèges d'arts appliqués et de technologie de l'Ontario (officiellement Collèges Ontario)
ACDI	Agence canadienne de développement international
ACE	Accès carrières études – certificat et curriculum pour collèges (Academic and Career Entrance, certificate and curriculum at colleges)
ACELF	Association canadienne d'éducation de langue française
ACRDA	Association canadienne pour la reconnaissance des acquis
ACREF	Alliance canadienne des responsables et des enseignants français
ACTEW	A Commitment to Employment & Training for Women
AE	Assurance-emploi
AFB	Alphabétisation et formation de base
AFDEC	Association francophone des doyens, directeurs d'éducation du Canada
AFY	Association franco-yukonaise
AGA	Assemblée générale annuelle
AGM	Annual General Meeting
AIC	Association pour l'intégration communautaire
AIFS	Autorité d'inscription du fournisseur de services
ALC	Alphabétisation Laubach du Canada (ancien nom)
AlphaPlus	Organisation de soutien axée sur la technologie
ALS	Aboriginal Language Standardisation Project
AQC	Assurance de la qualité des contrats
ASL	Langue des signes américains (American Sign Language)
ATME	Appareil de télécommunications pour malentendants
AU	Academic Upgrading
AUP	Academic Upgrading Partnership

B

BACE	Bureau en alphabétisation et en compétences essentielles
BAS	Bénéficiaire d'aide sociale
BD	Bureau de direction
BDAA	Base de données en alphabétisation des adultes
BEST	Éducation de base pour la formation professionnelle (Basic Education Skills Training)
BTSD	Basic Training for Skills Development

C

CA	Conseil d'administration
CAAT	Canadian Adult Achievement Test (Épreuve canadienne de rendement pour adultes)
CABS	Common Assessment of Basic Skills (Évaluation commune des compétences de base)
CAL	Canadian Alliance for Literacy
CAP	Centre d'alphabétisation de Prescott
CAPLA	Canadian Association for Prior Learning Assessment
CARIF	Comité d'action régional sur l'immigration francophone
CBT	Community-Based Training
CDEACF	Centre de documentation sur l'éducation des adultes et sur la condition féminine
CECA	Centre éducatif communautaire de l'Alberta
CEI	Centre d'études indépendantes
Centre FORA	Centre franco-ontarien de ressources en alphabétisation
CESBA	Ontario Association of Adult and Continuing Education School Board Administrators
CESO	Certificat d'études secondaires de l'Ontario
CFAMN	Conseil de formation et d'adaptation de la main-d'œuvre Niagara
CFLFG	Common Frontline Focus Group
CIPMS	Continuous Improvement Performance Management System

CL/CLFM/CLFAM	Commission locale/Commission locale de formation de la main-d'œuvre/Commission locale de formation et d'adaptation de la main-d'œuvre
CLAO	Curriculum en littératie des adultes de l'Ontario
CLIC	Cours de langue pour les immigrants au Canada
CLFDB	Canadian Labour Force Development Board
CLO	Community Literacy of Ontario
CLWE	Clearinghouse for Literacy Workers' Education
CMEC	Conseil des ministres de l'Éducation (Canada)
CNAPC	Conseil des normes et de l'agrément des programmes collégiaux
CNP	Classification nationale des professions
COFA	Coalition ontarienne de formation des adultes
COMSOC	Ministry of Community and Social Services
CQA	Contract Quality Assurance
CQS	Core Quality Standards
CRACA	Cadre de référence pour l'acquisition de compétences par les apprenants
CRE	Centre de ressources en emploi
CREP	Centre de ressources en éducation populaire
CSAC	College Standards and Accreditation Council
CSC	Comité sectoriel des collèges, perfectionnement scolaire des adultes (College Sector Committee for Adult Upgrading)
CSPAAT	Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (anciennement CAT)

D

DESO	Diplôme d'études secondaires de l'Ontario
DG	Directeur général
DFGA	Direction de la formation générale des adultes
DLI	Deaf Literacy Initiative
DPMT	Direction de la préparation au milieu de travail (ancien nom) – voir MFCU
DRHC	Développement des ressources humaines Canada (ancien nom : voir SC)

E

EARAT	Entrance Academic Requirements for Apprenticeship Trades
EAS	Employment Assistance Services
EBA	Éducation de base des adultes
EDMT	Entente sur le développement du marché du travail
EDU	Ministry of Education
EDU	Ministère de l'Éducation
UEFEF	Un engagement à l'égard de la formation et de l'emploi pour les femmes
EI	Employment Insurance
EIA	Équipe interrégionale en alphabétisation
EIAA	Enquête internationale sur l'alphabétisation des adultes
EIACA	Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes
ELCA	Enquête sur la littératie et les compétences des adultes
EMT	Entente relative au marché du travail
EO	Emploi Ontario (Employment Ontario)
EOIS	Employment Ontario Information System
EOPG	Employment Ontario Partners Gateway (website)
EPEO	Espace Partenaires Emploi Ontario (site Web)
EPMT	Entente de partenariat sur le marché du travail
ERA	Évaluation et reconnaissance des acquis
ERC	Easy Remote Control – logiciel sous Windows pour faire de l'administration à distance
ERC	Employment Resource Centre
ES	Employment Services
ESAMA	Exigences scolaires pour l'accès aux métiers d'apprentissage
ESL /ESOL	English as a Second Language/English for Speakers of Other Languages (Anglais langue seconde/anglais pour les locuteurs d'autres langues)
ESP	Essential Skills Profile
ETC	Employment Training Consultant

F

FANB	Fédération d'alphabétisation du Nouveau-Brunswick
FANE	Fédération acadienne de Nouvelle-Écosse
FBDC	Formation de base pour le développement des compétences
FBO	Formation de base de l'Ontario (Ontario Basic Skills – OBS)
FCAF	Fédération canadienne pour l'alphabétisation en français
FCFA	Fédération canadienne des communautés francophones et acadiennes
FFT	Fédération franco-ténoise
FFTNL	Fédération des francophones de Terre-Neuve-et-Labrador
FLS	Français langue seconde (French as a Second Language)
FMC	Formation en milieu communautaire
FNCSF	Fédération nationale des conseillers scolaires francophones
FPIS	Fonds de promotion des initiatives sectorielles
FQA	Fondation pour l'alphabétisation

G

GCPS	Groupe consultatif de la prestation des services
GED	General Educational Development (Formation générale - test d'équivalence d'études secondaires)
GOLD	Goal: Ontario Literacy for Deaf People (ancien nom : voir DLI)

H

HC	Heures de contacts des apprenants
HRDC	Human Resources Development Canada

I

IALS	International Adult Literacy Survey
IALSS	International Adult Life Skills Survey
IAS	Industrial Adjustment Services
IC	Industrie Canada (Industry Canada)
ICÉA	Institut canadien d'éducation des adultes
IELTS	International English Language Testing System (Système international de test de la langue anglaise)
IEPO	Institut d'études pédagogiques de l'Ontario
IFPCA	Initiatives fédérales-provinciales conjointes en matière d'alphabétisation
ILC	Independent Learning Centre
IMS	Information Management System
INCA	Institut national canadien pour les aveugles
ISD	Integrated Service Delivery

J

JIA	Journée internationale d'alphabétisation
JCP	Job Creation Partnership

L

LAI	Labour Adjustment Initiative
LAPH	La loi sur l'accessibilité des personnes ayant un handicap
LARP	Loi sur l'apprentissage et la reconnaissance professionnelle
LB/LTB/LTAB	Local Board/Local Training Board/Local Training and Adjustment Board
LBP	La Bonne Porte
LBS	Literacy and Basic Skills
LCPP	(ancien nom) voir PSA
LD	Learning Disabled/Disability
LDAO	Learning Disability Association of Ontario

LDFS	Literacy Field Development Support/Services
LINC	Language Instruction for Newcomers to Canada
LINDR	Literacy Network of Durham Region (réseau)
LITNW	Literacy Northwest (réseau)
LLC	Laubach Literacy Canada
LLEO	Literacy Link Eastern Ontario (réseau)
LLI	Laubach Literacy International
LLMP	Local Labour Market
LLN	Literacy Link Niagara (réseau)
LLO	Laubach Literacy Ontario
LLSC	Literacy Link South Central (réseau)
LMA	Labour Market Agreement
LMDA	Labour Market Development Agreement
LMPA	Labour Market Partnership Agreement
LNBA	Littératie et numératie de base pour adultes
LNNE	Literacy Network Northeast (réseau)
LOARC	Learning Outcomes and Assessment Resource
LOCS	Literacy Ontario Central South (réseau)
LOON	Literacy Opportunities in Ontario North
LQPAGM	Loi sur la qualification professionnelle et l'apprentissage des gens de métier
LSAF	Learner Skill Attainment Framework
LSP	Literacy Service Planning

M

MAAARO	Ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales de l'Ontario
MAMO	Mesure d'adaptation de la main-d'œuvre
MACI	Ministère des Affaires civiques et Immigration
MCI	Ministry of Citizenship and Immigration
MCL	Movement for Canadian Literacy

MCSS	Ministry of Community and Social Services
MEF	Ministère de l'Éducation et de la Formation (ancien nom)
MÉO	Ministère de l'Éducation de l'Ontario
MET	Ministry of Education and Training
MFCU	Ministère de la Formation et des Collèges et Universités
MMT	Multiculturalisme en milieu de travail
MNN	Mid North Network (réseau)
MOL	Ministry of Labour
MOPP	Manual of Policies and Procedures
MPP	Manuel des politiques et procédures
MSSC	Ministère des Services sociaux et communautaires
MT	Ministère du Travail
MTCU	Ministry of Training, Colleges and Universities
MTML	Metro Toronto Movement for Literacy (réseau)

N

NALD	National Adult Literacy Database
NFQ	Normes fondamentales de qualité
NLP	Ningwakwe Learning Press
NLS	National Literacy Secretariat
NOC	National Occupation Classification
NON	Network of Networks
NWD	No Wrong Door
NWP	Niagara Workforce Planning Board

O

OAHC	Ontario Association of Help Centres (Association ontarienne des centres d'aide à l'emploi)
OALC	Ontario Aboriginal Literacy Coalition
OALCF	Ontario Adult Literacy Curriculum Framework

OAYEC	Ontario Association of Youth Employment Centres (Association ontarienne des centres d'emploi jeunesse)
OBS	Ontario Basic Skills
OBSW	Ontario Basic Skills in the Workplace (Formation de base en milieu de travail de l'Ontario)
OCASI	Ontario Council of Agencies Serving Immigrants
OCDE	Organisation de coopération et de développement économique
OCCL	Ottawa-Carleton Coalition for Literacy (réseau)
OCL	Ontario Community Literacy
ODSP	Ontario Disability Support Program
OISE	Ontario Institute for Studies in Education
OJIB	Ontario Jobs Investment Board
OLC	Ontario Literacy Coalition
OLES	Office of Literacy and Essential Skills (Federal)
OMAFRA	Ontario Ministry of Agriculture, Food and Rural Affairs
ONESTEP	Réseau des projets de formation professionnelle relative à l'employabilité de l'Ontario (Ontario Network of Employment Skills Training Project)
ONLC	Ontario Native Literacy Coalition)
OSSC	Ontario Secondary School Certificate
OSSD	Ontario Secondary School Diploma
OT	Ontario au travail
OTEAC	Ontario Training and Education Action Coalition
OTIS	Système d'information pour la formation en ligne (Online Training Information System)
OW	Ontario Works
OYAP	Ontario Youth Apprenticeship Program

P

PAE	Processus d'autoévaluation
PAJO	Programme d'apprentissage pour les jeunes de l'Ontario
PAM	Programme d'adaptation de la main-d'œuvre

PAO	Publication assistée par ordinateur (microédition)
PC	Postes Canada
PCE	Partenariats pour la création d'emplois
PCE	Profil des compétences essentielles
PÉFA	
PEIA	Protocoles d'entente sur l'information et l'aiguillage
PHDALN	Peel-Halton-Dufferin Adult Learning Network (réseau)
PILA	Programme d'intervention en lecture pour adultes
PLAR	Prior Learning and Assessment Recognition
PLO	Programme des langues officielles
PLOE	Programme des langues officielles en enseignement
PMR	Progress monitoring report – rapport de suivi des progrès
PNLA	Projet de normalisation des langues autochtones
POSPH	Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées
PPS	Partenariat pour le perfectionnement scolaire
PRLN	Project READ Literacy Network (réseau)
PS	Perfectionnement scolaire
PSA	Plan des services d'alphabétisation
PSEN	Partenaire des services en employabilité du Niagara
PSI	Prestation de service intégrée

Q

QUILL	Quality in Lifelong Learning (réseau)
--------------	---------------------------------------

R

RALS	Système de reconnaissance des acquis de formation (Recognition of Adult Learning System)
RARE	Résultats d'apprentissage et ressource d'évaluation
RCA	Rassemblement canadien pour l'alphabétisation
RDEE	Réseau du développement économique et d'employabilité
RDR	Réseau de réseaux

REFAD	Réseau de l'éducation francophone à distance du Canada
RESDAC	Réseau pour le développement de l'alphabétisme et des compétences
RGPAQ	Regroupement des groupes populaires en alphabétisation du Québec
RNAEF	Réseau national action éducation femmes
ROCA	Regroupement d'Ottawa-Carleton pour l'alphabétisation
RR /SFRR	Réemploi rapide/Stratégie de formation et réemploi rapide
RRE/RRTS	Rapid Re-Employment and Training Strategy
RUFHQ	Regroupement des universités francophones hors Québec

S

SAAI	Services d'aide à l'adaptation de l'industrie
SAE	Services d'aide à l'emploi
SAIC	Secrétariat des affaires intergouvernementales du Canada
SAP	Self-Assessment Process
SAR	Social Assistance Recipient
SARAW	Speech Assisted Reading and Writing
SC	Service Canada
SCLN	Simcoe County Literacy Network (réseau)
SDAG	Service Delivery Advisory Group
SDSA	Soutien/services pour le développement du secteur de l'alphabétisation
SE	Services d'emploi
SEEN	Social Enterprise Employment Network
SEJ	Services d'emploi des jeunes
SEFFA	Service fransaskois d'éducation aux adultes
SGC	Système de gestion des cas
SGRAC	Système de gestion du rendement et d'amélioration continue
SIEO	Système d'information d'Emploi Ontario
SIF	Sector Initiative Fund
SNA	Secrétariat national à l'alphabétisation

SSA	Sondage satisfaction des apprenants
SSC	Subvention salariale ciblée
SSF	Système de soutien à la formation
SSTA	Société Saint-Thomas-d'Aquin
SPRA	Service Provider Registration Authority

T

TA	Trouble d'apprentissage
TCLN	Tri-County Literacy Network (réseau)
TDD	Telecommunication Devices for the Deaf
TESL	Teachers of English as a Second Language (Enseignants d'anglais langue seconde)
TFO	Télévision francophone de l'Ontario
TOEFL	Test d'anglais langue étrangère (Test of English as a Foreign Language)
TOEIC	Test d'anglais pour la communication internationale (Test of English for International Communication)
TQAA	Trades Qualification and Apprenticeship Act
TSP	Training Support System
TVH	Taxe de vente harmonisée
TWS	Targeted Wage Subsidy

U

UEFEF	Un engagement à l'égard de la formation et de l'emploi pour les femmes
UNESCO	Commission canadienne pour : l'Organisation des Nations-Unies pour l'éducation, la science et la lecture

W

W/WEBS	Workplace/Workforce Employment Basic Skills (programme) (ancien nom)
WCB	Workers Compensation Board (ancien nom)
WSIB	Workplace Safety and Insurance Board
WPB	Workplace Preparation Branch (MTCU)

Y

YES	Youth Employment Services (programme) (ancien nom)
------------	--