

Alphabétisation et formation de base



**SYS TÈME DE GES TION DU RENDEMENT POUR LE SFOURNISSEUR S
DE SER VICE S ET LE S OR GANISMES DE SOUTIEN**

Alphabétisat ion et fo rmation de base

Unit é de la fo rmation de base du MF CU , Dir ection de la pr
es tation des ser vices

Pour commencer

2

Évaluations

Remplir les 2 premières pages et remettre dans votre cartable. Vous allez les compléter à la fin de la journée.

Guide de formation et onglets

Insérer les annexes et utiliser les onglets pour diviser les unités et les annexes

Introduction

3

Votre nom, poste, organisation

Partage avec nous un moment positif qui c'est
passé cette semaine

Règlements du jeux

4

- Téléphones cellulaires/Blackberry “silencieux” svp
- Réseautage durant les pauses – attention aux discussions privées durant la formation
- Reconnaître que les autres participants/participantantes sont à divers niveaux de compréhension
- Soyez ouvert aux nouveaux concepts et aux concepts connus mais présentés de nouvelles façons
- Utilisons la “glace” quand on est hors-sujet
- Soyez libre de poser des questions pour approfondir votre apprentissage. Vous verrez que le contenu de cette formation répondra à plusieurs de vos questions
- Vous avez déjà une base solide alors ajouter à ce qui fonctionne déjà

Mission du MFCU

5

L'Ontario disposera d'une main-d'œuvre hautement qualifiée et de la population la plus instruite au monde afin de renforcer l'atout compétitif et la qualité de vie de la province.

La promesse de service d'Emploi Ontario

6

Être la principale source d'aide et d'information sur l'emploi et la formation en Ontario avec les mesures suivantes:

- Assurer la plus grande qualité du service
- Faciliter la tâche aux personnes désireuses d'améliorer leurs compétences
- Peu importe le bureau d'Emploi Ontario où ils se présentent, les gens obtiennent l'aide dont ils ont besoin
- Collaborer avec les employeurs et les communautés afin de bâtir une main-d'œuvre hautement qualifiée et instruite dont l'Ontario a besoin pour être concurrentiel.

Le Programme d'AFB fait contribution à cette promesse

Cadre du Curriculum en littératie des adultes de l'Ontario

7

- Le Cadre du CLAO est la pierre angulaire du Programme AFB qui donne des directives aux FS sur la façon d'offrir des programmes axés sur les apprenantes et les apprenants en transition, basé sur les principes d'éducation pour adultes
- Le Cadre du CLAO énonce les normes qui relient le Programme AFB à la main-d'œuvre et au système général d'éducation et de formation

Alphabétisation et formation de base

8

Deux grandes fonctions :

- La prestation de services : axés sur les apprenantes et les apprenants, les objectifs, les transitions et les résultats
- Développement des services: les fournisseurs de services reçoivent du soutien en vue d'offrir des services de qualité, bien coordonnés et adaptés aux besoins émergents cernés par les communautés et le gouvernement dans le cadre d'un système de formation et d'emploi intégré

Principes fondamentaux des services d'Emploi Ontario

9

Principes clés qui guident la livraison des services d'EO, y compris le Programme AFB:

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

EO se base sur l'expérience et la connaissance de la situation locale des fournisseurs de services du Programme AFB

La transition à un Programme d'AFB “mur”

10

- Mise en œuvre récente du Cadre du CLAO, du SGC du SIEO, du reportage par voie électronique, et du SGR AFB
- Le SGR AFB sera réalisé par étapes et sa mise en œuvre complète prendra plusieurs années.
- On encourage les FS à se montrer créatifs et novateurs; l'accent doit être mis sur la « quête des bonnes idées ». Des erreurs sont à prévoir au cours de ce stade
- Continuellement mesurer, planifier, réviser, modifier et célébrer les réussites (même les petites « victoires rapides »)

Attentes du MFCU pour 2013–2014 et au-delà

11

Les fournisseurs de services doivent:

- Faciliter des transitions harmonieuses et efficaces pour les apprenantes et les apprenants
- Analyser et améliorer le rendement du Programme AFB
- Offrir une formation de qualité aux apprenantes et aux apprenants

Respecter les engagements contractuels

12

Les fournisseurs de services doivent:

- Atteindre ou dépasser la norme de qualité des services d'AFB
- Démontrer la capacité organisationnelle nécessaire afin d'assurer la viabilité des services d'AFB
- S'assurer que les données recueillies reflètent la réalité
- Démontrer le respect de l'entente avec le MFCU et les Directives aux fournisseurs de services du Programme d'alphabétisation et de formation de base
- Réaliser les objectifs d'amélioration continue présentés dans le plan d'activités pour 2013–2014

Intégrer l'amélioration continue

13

- Comprendre les résultats d'AFB obtenus jusque-là
- Comprendre la cause des résultats obtenus
- Élaborer et rajuster les stratégies d'amélioration

Recueillir des données de qualité au point de service

14

- Besoin de données exactes et vérifiables qui permettront de prendre des décisions opérationnelles éclairées
- Les données doivent être complètes, uniformes, à jour et exactes
- Les données doivent être fiables, exactes, complètes et pertinentes pour permettre la prise de décisions fondées sur des données probantes

En tant que « gardiens des données », les fournisseurs de services doivent assumer la responsabilité de la vérification et de l'intégrité des données au point de service

Attentes: Organismes de soutien

15

Les organismes de soutien doivent:

- Favoriser des voies de transition harmonieuses pour les clients/apprenantes et apprenants
- Appuyer une prestation de services de qualité en offrant des services de soutien et d'aide en matière d'élaboration des ressources
- Favoriser l'amélioration de la capacité organisationnelle du fournisseur de services.
- Appuyer la collecte et la distribution des résultats de recherche et contribuer aux projets de recherche connexes en matière de services d'AFB en les abordant d'un point de vue régional, sectoriel ou d'un groupe désigné

But de la formation

16

Aider les fournisseurs de services à proposer des services d'AFB viables, efficaces, efficients et axés sur les clients

Identifier les domaines où les organismes de soutien peuvent renforcer leur capacité organisationnelle à l'échelle du réseau provincial d'AFB.

Il y a une attente que les gérant(e)s et directeurs/ directrices vont partager ces matériaux de formation avec leurs équipes

Ordre du jour

17

Cette formation passera du niveau macro au niveau micro et comprendra :

- Une présentation du Système de gestion du rendement du Programme AFB
- Le Cadre de gestion du rendement (CGR)
- La veille stratégique (VS)
- L'amélioration continue (AC)
- Prochaines étapes

Alphabétisation et formation de base

18

UNITÉ 1 : SYSTÈME DE GESTION DU RENDEMENT DES SERVICES

Unité 1: Objectifs

19

À la fin de cette unité, les participants :

- comprendront le Système de gestion du rendement dans la fonction publique de l'Ontario
- comprendront les composantes du SGR : Cadre de gestion du rendement, amélioration continue et veille stratégique
- reconnaîtront que les clients et les apprenantes et apprenants du Programme AFB sont au cœur du système

La gestion du rendement dans la fonction publique de l'Ontario

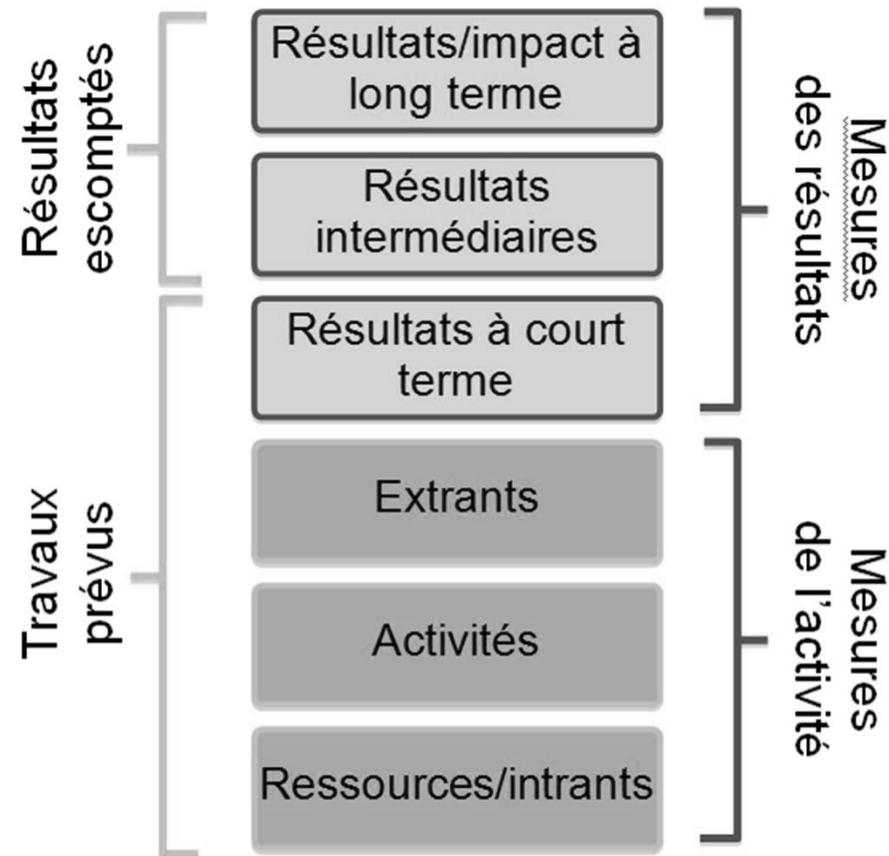
20

Un processus fondé sur des résultats et des données probantes, à la fois complet et à l'échelle du gouvernement

- Vise à s'assurer que les activités financées sont en harmonie avec les priorités gouvernementales
- Gestion du rendement pluriannuelle, axée sur les priorités
- Résultats intégrés au budget
- Cibles de rendement précises fixées
- Rapports d'étape publiés de manière périodique

Modèle logique

21



Qu'est-ce que la gestion du rendement?

22

- Un système stratégique clair de gestion qui favorise une affectation et une gestion efficaces des ressources
- Un système qui décrit ce qui est important, les résultats attendus et la nature des incitatifs et des conséquences
- Une approche à l'échelle du MFCU qui renforce la capacité organisationnelle dans tout le réseau de services d'AFB
- Un processus qui détermine des mesures et des normes claires de rendement
- Une démarche qui suscite le changement
- Un processus qui favorise l'élaboration continue de programmes et l'innovation, l'établissement des priorités et l'affectation des ressources
- Un outil qui favorise la planification locale, la prise de décisions et la responsabilisation
- Un processus qui veille à ce que les résultats soient évalués en fonction de facteurs uniformes

La gestion du rendement est importante car...

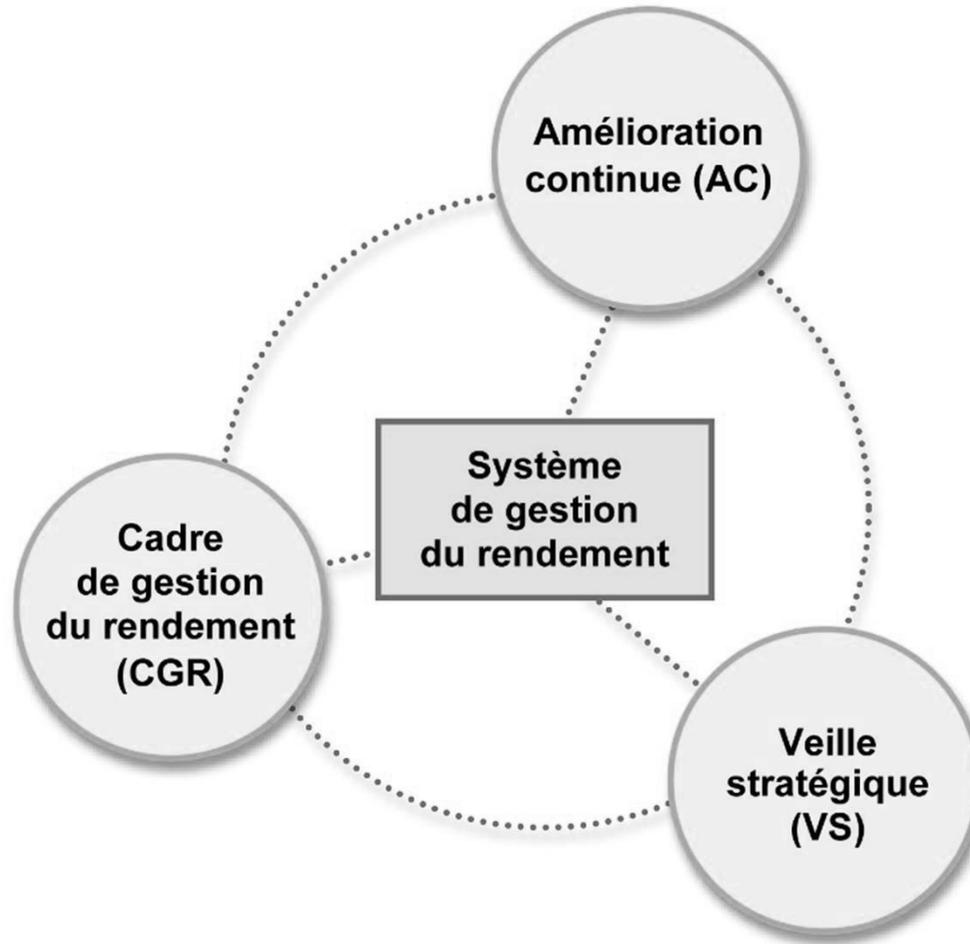
23

Ce qui est mesuré est accompli

- Si vous ne mesurez pas les résultats, il est impossible de distinguer les succès des échecs
- Si vous ne reconnaissez pas le succès, vous ne pouvez pas le récompenser
- Si vous ne récompensez pas le succès, vous récompensez probablement l'échec
- Si vous ne reconnaissez pas le succès, vous ne pouvez pas en tirer des leçons
- Si vous ne reconnaissez pas l'échec, vous ne pouvez pas rectifier le tir
- Si vous pouvez démontrer les résultats, vous pouvez gagner l'appui du public

Les composantes d'un système de gestion du rendement

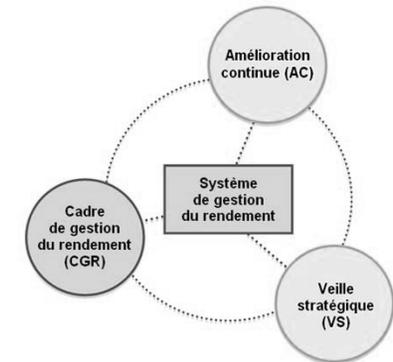
24



Cadre de gestion du rendement (CGR) Modèle mûr (phase II)

25

Le CGR inclut trois composantes qui sont utilisées pour mesurer la qualité et la viabilité des services d'alphabétisation et de formation de base



1. La norme de qualité des services
2. La capacité organisationnelle
3. Le respect du contrat avec le MFCU et des directives du Programme AFB



Veille stratégique (VS)

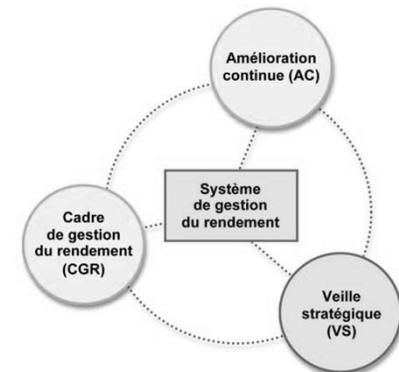
26

Les trois composantes interdépendantes de la VS: la technologie, les processus opérationnels et les gens.

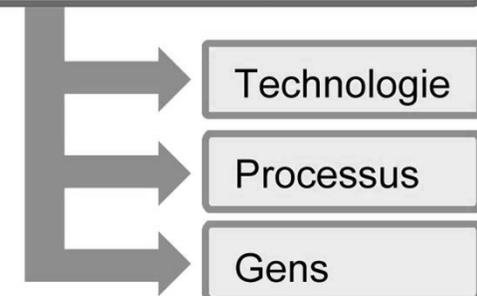
Les gens dans les organismes de prestation de services d'AFB doivent:

- savoir quelles données recueillir et pourquoi elles sont recueillies
- recueillir les données avec intégrité
- trouver les rapports sur les données
- analyser les données
- prendre des décisions fondées sur des données probantes, afin de continuer à améliorer les services d'AFB.

Les données brutes saisies dans le SGC du SIEO sont utilisées pour évaluer le rendement et prendre de bonnes décisions opérationnelles. Si les données saisies ne sont pas valides et fiables, l'analyse de données est une activité futile et les plans d'amélioration continue seront inefficaces.



Veille stratégique

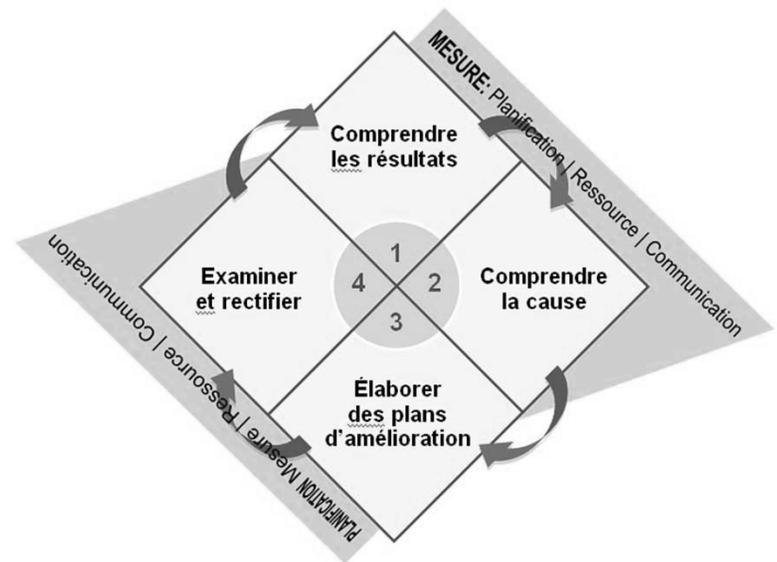
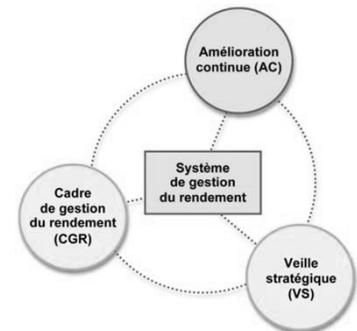


Amélioration continue

27

Consiste en l'intégration de la mesure du rendement et de la planification des activités aux activités quotidiennes d'un organisme. C'est une séquence logique de mesures qui permet aux FS, aux OS et au MFCU:

- d'examiner et d'analyser les résultats clés, et pas seulement les activités et les processus
- de procéder à des analyses d'incidence et de carence afin d'éclairer les futurs investissements
- de procéder à une planification axée sur l'avenir aux fins d'amélioration ou d'introduire des changements basés sur des résultats réels



Rôles et responsabilités

28

Un des avantages d'un système de gestion de rendement efficace c'est la clarification des rôles and des responsabilités du MFCU et du fournisseur de services. Ceci comprends les responsabilités partagées.

Rôles et responsabilités du MFCU

29

- Définit le service et établit les normes de base pour la prestation et la qualité des services, p. ex. la politique, les directives, les exigences en matière de rapports, les attentes en matière de rendement, l'orientation et le conseil
- Assure la transparence et la responsabilisation, p. ex. les décisions de financement, le contrôle, l'évaluation, le rendement et les ententes

Rôles et responsabilités des fournisseurs de services

30

- Fournissent des services conformément à l'entente, aux directives en matière de services, aux exigences au chapitre du rendement et de la responsabilité etc.
- Gèrent les ressources, p. ex. le financement, le contrôle du budget, le système financier et le système de données
- Gèrent les processus et les systèmes opérationnels, p. ex. les ressources humaines, l'information, la communication, le service à la clientèle, la capacité organisationnelle et l'information et l'aiguillage

Rôles et responsabilités des organismes de soutien

31

Ceci comprends les réseaux régionaux, groupes désignés, organismes sectoriels, organismes de services

Les fonctions et activités des organismes de soutien sont semblables car elles offrent principalement un soutien aux fournisseurs de services

Tous les organismes de soutien doivent démontrer eux mêmes des pratiques de gestion du rendement et d'amélioration continue afin d'aider les fournisseurs de services d'AFB à améliorer constamment leur capacité organisationnelle et la prestation de services

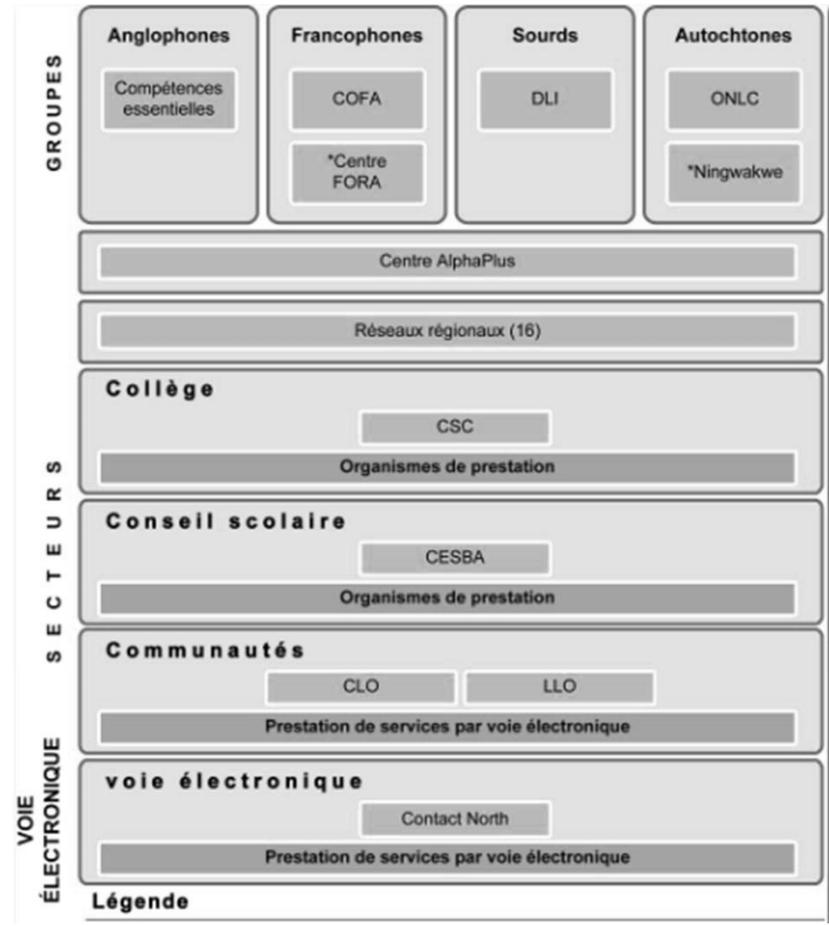
Les responsabilités partagées

32

Les responsabilités partagées du Ministère, des fournisseurs de services d'AFB et des organismes de soutien des services d'AFB:

- Examiner et évaluer la conception des services, le Cadre de gestion du rendement et les attentes en matière de services à la clientèle;
- Chercher à rehausser le niveau de la qualité du service à l'échelle de la province de sorte que toute la population de l'Ontario ait accès à des services d'excellente qualité;
- Cerner les pratiques avant-gardistes et novatrices en matière de conception et de prestation de services et de gestion du rendement.

Réseau de services d'AFB: groupes, secteurs, voie électronique



La ligne de flottaison

34

« Au-dessus de la ligne de flottaison »

Les produits et les services qu'offre le FS pour répondre aux besoins des clients

« Sous la ligne de flottaison »

La base opérationnelle solide du fournisseur de services, ou la capacité organisationnelle:

- Planification
- Mesure
- Communication
- Ressources
- Etc...



Au-dessus et en dessous de la ligne de flottaison

35

Si les organismes gèrent bien leurs systèmes « sous la ligne de flottaison », les résultats seront atteints « au-dessus de la ligne de flottaison »



Exercice : Clients principaux

36

Songez à vos clients principaux, soit les personnes ou les organismes qui sans leur appui, votre programme cesserait d'exister.

De qui s'agit-il, à quoi s'attendent-ils et comment vont-ils mesurer votre succès « au-dessus de la ligne de flottaison »?

Le client est au centre du système

37

Les services d'AFB sont des services axés sur les clients, les objectifs, les transitions et les résultats avec les clients principaux suivants:

- Les clients et les apprenantes et apprenants
- MFCU

Il y a des attentes que ces clients vont recevoir des services efficaces et efficaces, axés sur la clientèle

Alphabétisation et formation de base

38

UNITÉ 2 : CADRE DE GESTION DU RENDEMENT DES SERVICES

Unité 2: Objectifs

39

À la fin de cette unité, les participants comprendront:

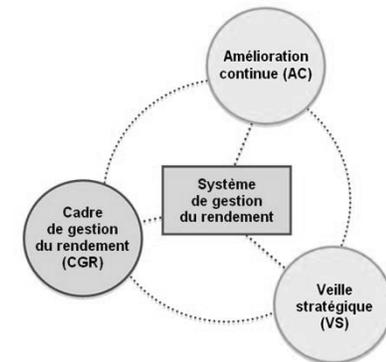
- les composantes du Cadre de gestion du rendement (CGR) : les mesures du rendement, la capacité organisationnelle et la conformité
- la norme de qualité des services (NQS), y compris les 3 dimensions et les 7 mesures de base
- la raison de chaque mesure de base, les problèmes d'intégrité des données relatifs à chaque mesure de base et la façon d'augmenter le rendement dans chaque mesure de base
- les 4 dimensions de la capacité organisationnelle (CO) : mesure, planification, communication, ressources
- la responsabilité du FS en matière de respect des ententes et des directives d'AFB

Le cadre de gestion du rendement (CGR) Modèle mûr

40

Le Cadre de gestion du rendement (CGR) comprend trois composantes qui permettent d'évaluer le rendement du fournisseur de services et le rendement global des services d'AFB

1. La norme de qualité des services
2. La capacité organisationnelle
3. Le respect du contrat avec le MFCU et des directives du Programme AFB



La norme de qualité des services (NQS)

41

Pour mesurer le rendement du fournisseur de services et des services d'AFB en général:

- Qui sert-on (p. ex. profil de pertinence)
- Que leur arrive-t-il (p. ex. résultat obtenu ou incidence du service)
- Dans quelle mesure les apprenantes et apprenants pensent-ils avoir été bien servis (coordination des services et satisfaction des clients)?
- La valeur tirée de l'investissement (efficience)



La norme de qualité des services (NQS)

42

Chaque dimension comprend des mesures de base et elle est pondérée afin de témoigner de la valeur et de « raconter une histoire » sur la qualité des services d'AFB.
Le SGR AFB mûr:

Dimension - Service à la clientèle :

1. Satisfaction des clients et des apprenantes et apprenants
2. Coordination des services (p. ex. aiguillage par et vers d'autres services)

Dimension - Efficacité :

3. Pertinence de la participation/Profil de l'apprenante ou de l'apprenant (p. ex. indicateurs de pertinence)
4. Atteinte des buts (p. ex. jalons, exercices de synthèse, activités)
5. Progression (p. ex. jalons)
6. Progrès

Dimension - Efficience:

7. Nombre d'apprenantes et d'apprenants desservis

SGR AFB: Phase I – 2012-2014

43

Phase I (2012–2014)

Dimension	Mesure	Cible prov. AFB	Cible ann. eng. rendement	Pondération	Valeur prov.	Valeur cible	Valeur maximale
Service à la clientèle (33 %)	1. Satisfaction de la clientèle	85 %	85 %	33,33 %	2,83	2,83	3,33
Efficacité (33 %)	2. Pertinence de la participation/Profil de l'apprenante ou de l'apprenant <ul style="list-style-type: none"> ▪ OT/POSPH ▪ Âge (> 45 et < 64 ans) 	29 %	29 %	33,33 %	0,97	,97	3,33
Efficience (33 %)	3. Apprenantes et apprenants desservis	90 %	100 %	33,34 %	3,00	3,34	3,34
Norme de qualité des services					6,80	7,13	10,0

SGR AFB: Phase II – 2014-2015

44

Phase II (2014–15)

Dimension	Mesure	Norme prov.	Norme ann. eng. rendement
Service à la clientèle (30 %)	1. Satisfaction de la clientèle	85 %	85 %
	2. Coordination du service	À déterminer	À déterminer
Efficacité (60 %)	3. Pertinence de la participation/Profil de l'apprenante ou de l'apprenant (tous les 12 indicateurs)	À déterminer	À déterminer
	4. Progression de l'apprenante ou de l'apprenant	À déterminer	À déterminer
	5. Atteinte des buts	À déterminer	À déterminer
	6. Progrès de l'apprenante ou de l'apprenant	À déterminer	À déterminer
Efficienc e (10 %)	7. Apprenantes et apprenants desservis	90 %	100 %

Les données racontent une histoire

45

- Même si le MFCU évalue spécifiquement le FS en fonction de trois mesures de base, les apprenantes et apprenants et les partenaires communautaires auront d'autres attentes, dont certaines portent sur l'ensemble des sept mesures
- Ceci permet de garantir qu'un service de qualité est désormais assuré et de jeter les bases d'un service de qualité dans le futur
- Les données racontent une histoire : si l'on ignore quatre mesures de base, le tableau sera incomplet

Sous la ligne de flottaison, concentre sur l'ensemble des 7 mesures dès maintenant

Rapports d'AFB du SGC du SIEO

46

Les données par point de service recueillies dans le SGC du SIEO sont rassemblées dans les rapports dans le but de fournir les ingrédients nécessaires à la prise de meilleures décisions.

- Rapports de rendement (rapport 64): Le MFCU et les FS se servent de ces rapports pour surveiller et évaluer le rendement
- Rapports opérationnels (rapports 19A, 60A, 61): aident les FS à surveiller, à gérer et à améliorer constamment les services « sous la ligne de flottaison », de façon régulière

Rapport Qualité des services en détail (RQSD)

Points Clés

47

- Il s'agit du SEUL rapport utilisé actuellement pour évaluer le rendement du point de service; il est donc important de le revoir chaque mois pour s'assurer de son exactitude!
- La plupart des données du rapport concernent des plans de services FERMÉS
- Les plans de services doivent contenir au moins un sous-but ATTEINT du type « compétences » pour devenir un « apprenant servi » MAIS si le seul sous-but sélectionné est « activités d'apprentissage », le plan de services fermé ne figurera pas dans le rapport(RQSD 64).

Malgré qu' au cours de la phase I les FS ne seront évalués qu'en fonction des trois mesures de base, les données brutes de toutes les mesures de base sont en train d'être recueillies; c'est pourquoi le Rapport 64 comprend les données pour l'ensemble des sept mesures

Exercice : Mesures de base

48

Utilise l'annexe 2: Guide de l'utilisateur Rapport 64 pour trouver la mesure de base assigné à votre groupe. Lire la définition, discutez et faire un sommaire de vos réponses à ces questions:

Quelle est la définition de cette mesure de base et pourquoi est-elle importante?

Quelles stratégies les FS pourraient-ils mettre en œuvre pour améliorer le rendement dans ce domaine?

Exercice: Rapport Qualité des services en détail

49

Cerner les aspects suivants :

- ❑ Les trois (3) dimensions de la qualité des services
- ❑ Les sept (7) mesures de base
- ❑ Les objectifs provinciaux de mesure de base AFB
- ❑ Les objectifs annuels d'engagement en matière de rendement des FS (objectifs de mesure de base de l'annexe B par FS)
- ❑ Les données cumulatives réelles à ce jour sur les mesures de base des participants – atteinte de l'objectif en pourcentage (%), examiner les numérateurs et les dénominateurs
- ❑ L'objectif cumulatif à ce jour, en pourcentage (%)
- ❑ L'objectif provincial concernant la phase I de qualité des services
- ❑ Les objectifs annuels concernant la phase I de qualité des services et d'engagement en matière de rendement des FS
- ❑ Les affectations
- ❑ Les dépenses



Généré le: 01/14/2013

Confidentialité moyenne

Alphabétisation et formation de base - Qualité des services en détail - #64

SDS ACME INC.
CA 04/01/2012 - 12/31/2012

Paramètres d'exécution: FR, 2021A

Fournisseur de services: ACME INC.

Nom du point de service: 2021A - ACME INC.

Période du rapport: 04/01/2012 - 12/31/2012

Fréquence des rapports: Mensuel. Les données du rapport sont à jour le: 14-01-2013 01:03:24 AM

L'information dans ce rapport est réservée à l'usage du ministère/fournisseurs de services et n'est pas destinée à la distribution - Confidentialité moyenne

AFB QUALITE DE SERVICE	AFB Object. Prov.	Engagement en matière de rendement	CA - Tous les participants		Données réelles	CA Objectif (en %)
			Num.	Dén.		
CM # MESURES DE BASE						
Service à la clientèle						
1 Satisfaction de la clientèle	85%	85%	18	18	100%	118%
Apprenant/e			18	18	100%	
Taux de réponse de l'apprenant/e			18	21	86%	
2 Coordination des services			10	21	48%	
1. Orienté par un autre organisme			7		33%	
2. Orienté vers un autre organisme - Inscrit à un programme d'études			0		0%	
3. Orienté vers un autre organisme - Inscrit à un programme de formation			4		19%	
4. Orienté vers un autre organisme - inscrit au SE			0		0%	
5. Orienté vers un autre organisme - inscrit ou confirmation que le client reçoit des services d'un organisme communautaire qui soutient l'apprentissage			0		0%	

AFB CM #	MESURES DE BASE	AFB Object. Prov.	Engagement en matière de rendement	CA - Tous les participants		CA Objectif (en %)	
				Num.	Den.		Données réelles
Efficacité							
3	Pertinence (Etape I)	29%	29%	11	21	26%	90%
3	Pertinence (Etape II)	29%	29%	50	21	24%	82%
	1. <12e année			15		71%	
	2. Prestataire d'Ontario au travail/POSPH			6		29%	
	3. Aucune source de revenu			0		0%	
	4. Pupille de la Couronne			0		0%	
	5. Plus de 6 ans depuis la dernière éducation			10		48%	
	6. Plus de 6 ans depuis la dernière formation			9		43%	
	7. Agé de plus de 45 ans et moins de 64 ans			5		24%	
	8. Historique d'éducation interrompue			4		19%	
	9. Handicapé			0		0%	
	10. Autochtone			0		0%	
	11. Sourd			1		5%	
	12. Francophone			0		0%	
4	Complétions (complétions des trois indicateurs)			1	21	5%	
	1. Apprenant/es qui complètent toutes les tâches jalons			13		62%	
	2. Apprenant/es qui complètent les tâches culminantes			1		5%	
	3. Apprenant/es qui complètent les activités d'apprentissage			17		81%	
Efficacité (continue)							
5	Progrès			49	65	75%	
	1. % des apprenants/es qui complètent au moins une tâche jalon			49		75%	
6	Gains			0	21	0%	
	1. % des apprenants/es qui démontrent des gains			0		0%	
Efficience							
7	Client déservis	90%	105	65		83%	
	Nouveau			65			
	En transition			0			

Version 0.0.1.2 du rapport, révisé sur le: 25 avril, 2012

Page 2 de 4

QUALITÉ DE SERVICE - ÉTAPE I	6.80	7.13		6.96	98%
	Valeur Prov	Objectif		Données réelles	Pondération
Services à la clientèle	2.83	2.83		3.33	33%
Satisfaction de la clientèle	2.83	2.83		3.33	33%
Efficacité	0.97	0.97		0.87	33%
Pertinence de la participation	0.97	0.97		0.87	33%
Efficience	3.00	3.33		2.75	33%
Apprenant/e déservis	3.00	3.33		2.75	33%
QUALITÉ DE SERVICE - ÉTAPE II				4.62	
				Données réelles	Pondération
Services à la clientèle				1.95	30%
Satisfaction de la clientèle				1.00	10%
Coordination des services				0.95	20%
Efficacité				1.84	60%
Pertinence de la participation				0.24	10%
Complétions				0.10	20%
Progrès				1.51	20%
Gains				0.00	10%
Efficience				0.83	10%
Apprenant/es déservis				0.83	10%

Version 0.0.1.2 du rapport, révisé sur le: 25 avril, 2012

Page 3 de 4

Allocations et dépenses	Allocation	CA - Tous les participants			% d'allocation dépensée
		Clients	Dépenses	Moyenne des coûts	
Allocation opérationnelle	\$ 100,000				
Soutiens dans le domaine	\$ -				
Soutiens de formation	\$ -	0	\$ -	\$ -	0%
Soutien pour les transports		0	\$ -	\$ -	
Soutien pour garde d'enfants		0	\$ -	\$ -	
Autre soutien		0	\$ -	\$ -	
Autre financement 1	\$ -				
Autre financement 2	\$ -				
Autre financement 3	\$ -				
Autre financement 4	\$ -				
Autre financement 5	\$ -				
Autre financement 6	\$ -				
Autre financement 7	\$ -				
Autre financement 8	\$ -				
Autre financement 9	\$ -				
Autre financement 10	\$ -				
TOTAL	\$ 100,000				

Version 0.0.1.2 du rapport, révisé sur le: 25 avril, 2012

Page 4 de 4

Alphabetisation et formation de base - Qualite des services en detail- #64

SOS ACME INC.
CA 04/01/2012 - 12/31/2012

Parametres d'execution: FR,2021A

Fournisseur de services: ACME INC.

Nom du point de service: 2021A - ACME INC.

Periode du rapport: 04/01/2012 - 12/31/2012

Frequence des rapports: Mensuel. Les donnees du rapport sont a jour le: 14-01-2013 01:03:24 AM

L'information dans ce rapport est reservee a l'usage du ministere/fournisseurs de services et n'est pas destinee a la distribution - Confidentialite moyenne

AFB QUALITE DE SERVICE GM# MESURES DE BASE	AFB Object. Prov.	Engagement en matiere de rendement	CA - Tous les participants		Donnees reelles	CA Objectif (en %)
			Num.	Den.		
Service a la clientele						
1 Satisfaction de la clientele Apprenant/e	85%	85%	18	18	100%	118%
Taux de reponse de l'apprenant/e			18	21	86%	
2 Coordination des services			10	21	48%	
1. Oriente par un autre organisme			7		33%	
2. Oriente vers un autre organisme - Inscrit a un programme d'etudes			0		0%	
3. Oriente vers un autre organisme - Inscrit a un programme de formation			4		19%	
4. Oriente vers un autre organisme - inscrit au SE			0		0%	
5. Oriente vers un autre organisme - inscrit ou confirmation que le client recoit des services d'un organisme communautaire qui soutient l'apprentissage			0		0%	

Service à la clientèle: Satisfaction de la clientèle

p. 9 guide de l'utilisateur

Numérateur: le nombre de plans de services pour lesquels le niveau de satisfaction était 4 ou 5

Dénominateur: le nombre de plans de services pour lesquels le niveau de satisfaction se situait entre 1 et 5

% CA de la cible: représente le résultat du point de service par rapport à sa cible annuelle en matière d'engagement relatif au rendement (Réel/Cible)

Exemple tiré du RQSD:

Ayant reçu 4 ou 5 = 18 = **100% CA** Tous les participants
Somme des plans ayant
reçu entre 1 et 5 18

CA Données réelles = 100% = **118% CA**
CA Cible 85%

AFB CM MESURES DE BASE #	AFB Object. Prov.	Engagement en matere de rendement	CA - Tous les participants			CA Objectif (en %)
			Num.	Den.	Donnees reelles	
Efficacite						
3	29%	29%	11	21	26%	90%
3	29%	29%	50	21	24%	82%
1. <12e annee			15		71%	
2. Prestataire d'Ontario au travail/POSPH			6		29%	
3. Aucune source de revenu			0		0%	
4. Pupille de la Couronne			0		0%	
5. Plus de 6 ans depuis la demiere education			10		48%	
6. Plus de 6 ans depues la demiere formation			9		43%	
7. Age de plus de 45 ans et moins de 64 ans			5		24%	
8. Historique d'education interrompue			4		19%	
9. Handicape			0		0%	
10. Autochtone			0		0%	
11. Sourd			1		5%	
12. Francophone			0		0%	
4			1	21	5%	
1. ApprenanUes quicompletent toutes les taches jalons			13		62%	
2. ApprenanUes quicompletent lestaches culminantes			1		5%	
3. ApprenanUes quicompletentles activites d'apprentissage			17		81%	
Efficacite (continue)						
5			49	65	75%	
1. % des apprenants/es qui completent au moins une tache jalon			49		75%	
6			0	21	0%	
1. % des apprenants/es qui demontrent des gains			0		0%	
Efficiency						
7	90%	105	65		83%	
Nouveau			65			
En transition			0			

Version 0.0.1.2 du rapport.revisé sur le : 25 avril, 2012

Page 2 de 4

EfficiencE: Apprenant(e)s qui reçoivent des services

Pg.25 du guide de l'utilisateur

Numérateur: somme des nouveaux plans de services et des plans de services reportés (ayant une date de début antérieur à l'exercice actuel)

Dénominateur: Cible annu. Rend. Comm (non affiché): diviser le nombre de mois dans la période du rapport par 12 et multiplier la Cible par ce chiffre

CA Réel: Total des plans de services nouveaux et reportés divisé par la cible calculée au prorata (numérateur/dénominateur)

Exemple tiré du RQSD:

Nouveaux et en transition =	<u>65</u>	= 83% CA Tous les participants
Cible au prorata	78.75	(105/12 x # de mois de la période du rapport a date)
CA Données réelles =	<u>83%</u>	= 83% CA
CA Cible	100%	

Capacité organisationnelle

58

Tous les organismes prospères et viables possèdent des bases solides ou une capacité organisationnelle, afin de fournir et de maintenir des services efficaces, efficients et axés sur le client.

Les FS doivent démontrer que les dimensions de CO suivantes sont intégrées aux opérations quotidiennes:

- Mesure
- Planification
- Communication
- Ressources



Capacité organisationnelle et les données

59

Dimension	Indicateur de la CO	Définition
Planification	Démonstration de l'utilisation des données	Le FS a démontré que les données non financières sont analysées et évaluées afin d'apporter des modifications à court et à long terme aux programmes et aux services qui reflètent les besoins du marché du travail et de la communauté.
Mesure	Gestion des résultats	Le FS a mis en place des systèmes et des processus permettant de suivre son rendement par rapport aux engagements de l'entente et aux normes.
Ressources	Processus administratifs	Le FS a mis en place des systèmes administratifs (administration, finances, ressources humaines, TI) qui appuient ses engagements opérationnels en matière de services à la clientèle, de qualité et de rendement.
Communication	Gouvernance	Le FS a démontré la présence d'une structure organisationnelle reposant sur des processus et des politiques visant à assurer la reddition de comptes à l'égard des bailleurs de fonds, des clients/apprenantes et apprenants, de la communauté et de son propre personnel.

Voici des exemples "sous la ligne de flottaison" par rapport aux données

Évaluation des risques



La nouvelle méthode d'évaluation des risques du Ministère donne l'occasion à son personnel de consolider ses relations avec les fournisseurs de services et permet à ces derniers de renforcer leur capacité

La méthode d'évaluation des risques aidera aussi le Ministère à définir le niveau de surveillance et de soutien le plus approprié permettant de veiller à ce que chaque fournisseur de services d'EO respecte les objectifs du programme

La conformité au contrat avec le MFCU et aux directives des services d'AFB

61

Tous les FS ont conclu un contrat avec le MFCU et doivent respecter leurs engagements annuels, sans dépasser les budgets, ainsi que réaliser les objectifs d'amélioration décrits dans le plan d'activités annuel 2013-2014



Alphabétisation et formation de base

62

UNITÉ 3 : VEILLE STRATÉGIQUE

Unité 3: Objectifs

63

À la fin de cette unité, les participants comprendront :

- la définition de « veille stratégique » et son rôle dans le programme et la prestation de services aux apprenantes et apprenants;
- les services d'AFB et les voies ouvertes aux clients, apprenantes et apprenants
- l'importance de l'intégrité des données pour l'ensemble du processus de gestion du rendement et pour élaborer les plans d'apprentissage
- comment les données recueillies dans le SGC du SIEO sont utilisées pour évaluer le rendement du point de service et pour prendre des décisions opérationnelles appropriées au niveau du point de service, de la communauté et de la province
- les types de rapports de rendement et de rapports opérationnels disponibles, y compris le Rapport 64.

Veille stratégique (VS)

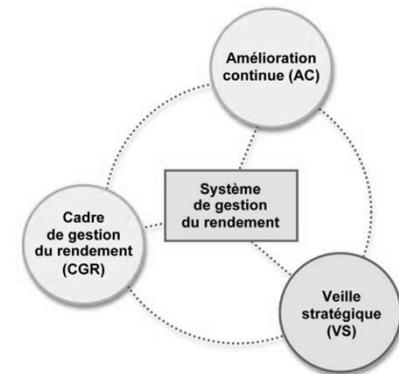
64

Les trois composantes interdépendantes de la VS: la technologie, les processus opérationnels et les gens.

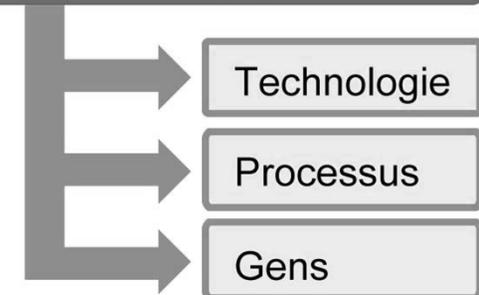
Les gens dans les organismes de prestation de services d'AFB doivent:

- savoir quelles données recueillir et pourquoi elles sont recueillies
- recueillir les données avec intégrité
- trouver les rapports sur les données
- analyser les données
- prendre des décisions fondées sur des données probantes, afin de continuer à améliorer les services d'AFB.

Les données brutes saisies dans le SGC du SIEO sont utilisées pour évaluer le rendement et prendre de bonnes décisions opérationnelles. Si les données saisies ne sont pas valides et fiables, l'analyse de données est une activité futile et les plans d'amélioration continue seront inefficaces.



Veille stratégique



Veille stratégique

65

Les données brutes saisies dans le SGC du SIEO au niveau de l'utilisateur ont une incidence sur la capacité des FS et du MFCU d'évaluer le rendement et de prendre de bonnes décisions opérationnelles à l'avenir. Si les données saisies ne sont pas valides et fiables, l'analyse de données est une activité futile et les plans d'amélioration continue seront inefficaces.

Bien que le MFCU continue de se concentrer sur les améliorations à la technologie, à savoir au SGC du SIEO, afin d'appuyer la veille stratégique, les FS doivent renforcer leur capacité opérationnelle en ce qui concerne les processus et les gens.

Il faut commencer à s'assurer que l'équipe de services d'AFB a une compréhension claire et cohérente du Programme AFB et de la façon dont le rendement est mesuré.

Prestation de services et données

66

Il est parfois difficile de comprendre l'importance de l'intégrité des données, particulièrement lorsqu'il peut sembler que les tâches relatives aux données réduisent le temps qui pourrait être consacré à servir les apprenantes et apprenants.

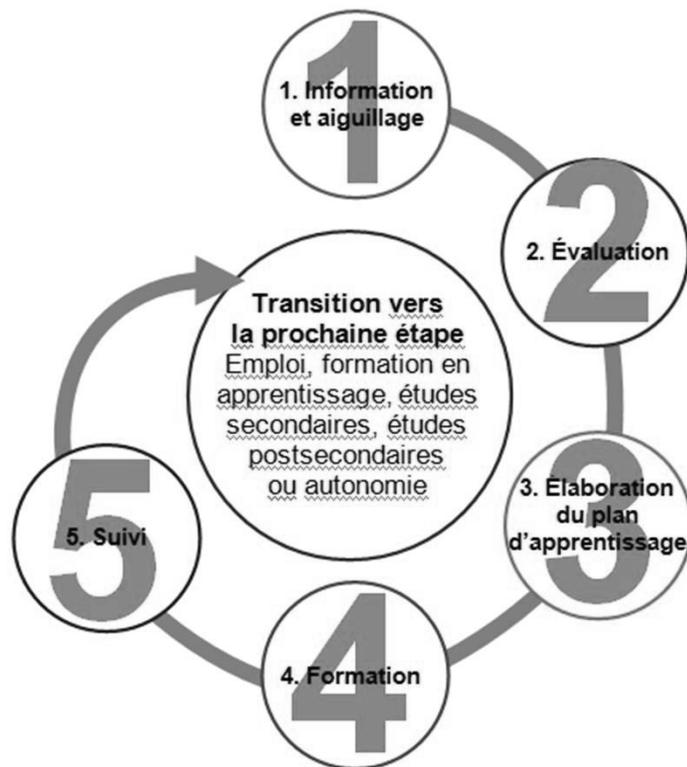
En fait, la collecte de données valides et exactes favorise une satisfaction de la clientèle accrue, particulièrement lorsque ces données sont transformées en savoir et utilisées pour prendre des décisions qualitatives, fondées sur des données probantes à l'égard des services.

*La collecte efficace et exacte des données fait partie du renforcement de la capacité organisationnelle (CO)
« sous la ligne de flottaison »*

Services du Programme AFB

67

Services du programme
Alphabétisation et formation de base



Une compréhension claire des composantes du Programme AFB, du Cadre du CLAO et de la voie pour servir les clients, apprenantes et apprenants constitue une première étape importante sur la route vers l'intégrité des données et pour mettre en valeur l'excellence des services

Terminologie AFB

68

Tel que mentionné dans les Directives aux fournisseurs de services d'AFB :

Clients – Adultes qui reçoivent des services d'évaluation, d'aiguillage ou d'information, mais ne recevront pas de services d'AFB dans vos installations.

Apprenantes ou apprenants – Adultes ayant un plan d'apprentissage qui reçoivent des services d'AFB pour atteindre un jalon ou réussir une activité d'apprentissage

Évaluation et plans d'apprentissage

69

Évaluation:

- une composante essentielle du Programme AFB, qui est intégrée dans toutes les composantes du service, notamment l'information et l'aiguillage (I et A)
- tout processus ou toute démarche permettant de recueillir de l'information afin de prendre des décisions quant aux connaissances, compétences, comportements et aptitudes de l'apprenante ou de l'apprenant
- un élément essentiel des activités quotidiennes dans les programmes de littératie, puisqu'on y prend des décisions tout au long du processus d'apprentissage afin de déterminer la meilleure façon de répondre aux besoins des apprenantes et des apprenants
- comprend une vaste gamme d'approches, allant des démarches informelles aux évaluations ou aux tests normalisés formels

Évaluation et plans d'apprentissage

70

Un “**plan d'apprentissage AFB**” inclut tous les renseignements recueillis concernant une apprenante ou un apprenant. Le “**plan de services d'AFB**” représente les renseignements sur l'apprenante ou l'apprenant saisis dans le SGC.

Un “client du Programme AFB” n'a accès qu'à la composante information et aiguillage du service d'AFB; le client devient une apprenante ou un apprenant lorsqu'un plan d'apprentissage et un plan de services sont établis.

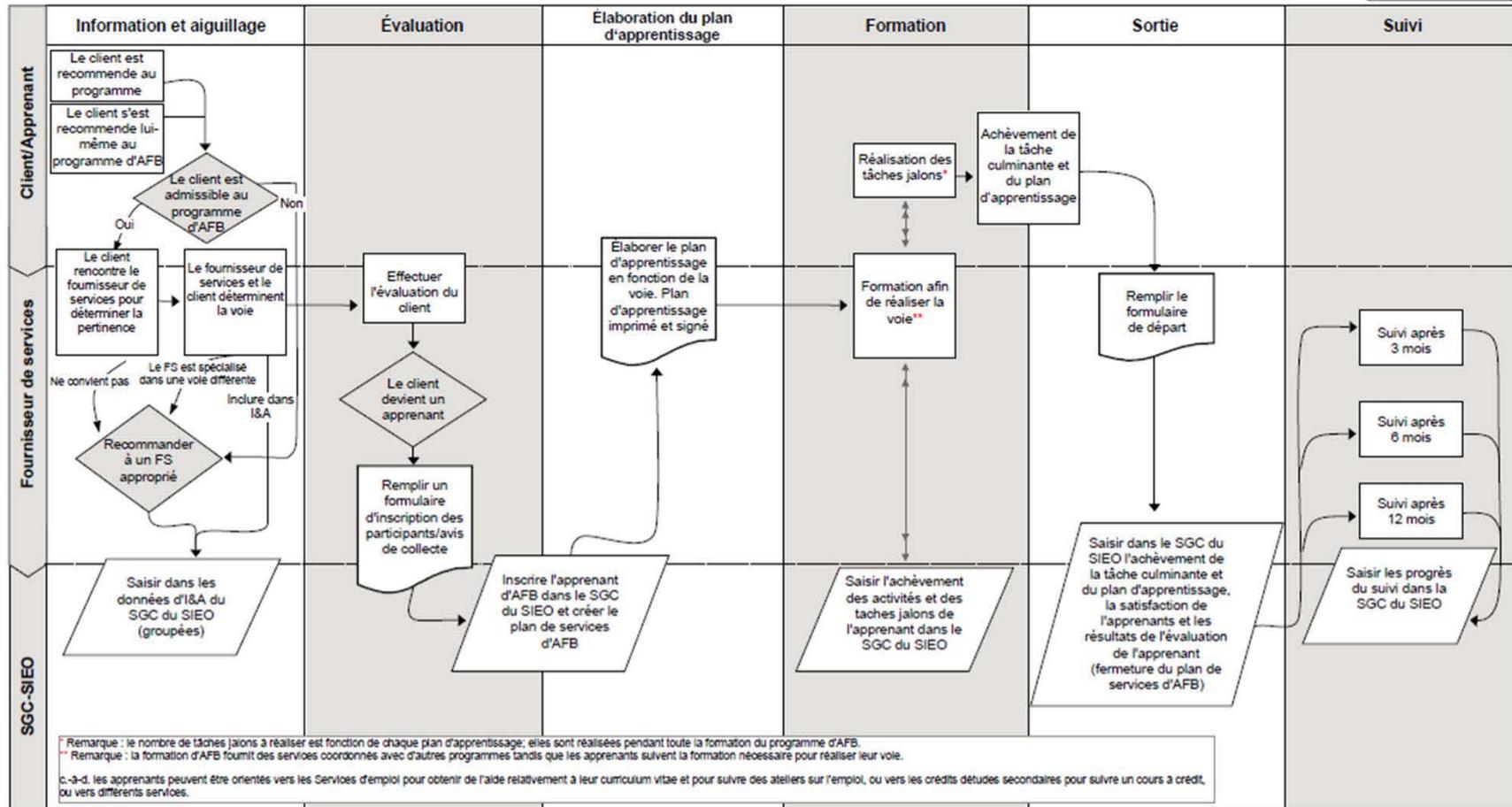
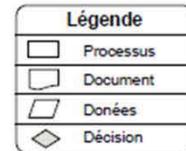
Voie pour les clients/apprenantes et apprenants des services d'AFB

71

Voie pour les clients/apprenantes et apprenants des services d'AFB

Bien que la voie pour les clients/apprenantes et apprenants soit linéaire, les véritables « voies » pour les clients et les apprenantes et apprenants ne le sont pas nécessairement, car chaque voie sera déterminée par leur besoin et sera unique, en fonction de la situation de chaque individu.

Déroulement du plan de services d'AFB



Le SGC du SIEO et les services d'AFB

72

La saisie des données dans le SGC commence lorsqu'un plan de services pour une apprenante ou un apprenant est saisi par le fournisseur de services et se termine lorsque le fournisseur de services a accompli toutes ses obligations en matière de suivi pour cette apprenante ou cet apprenant

Le SGC du SIEO permet aux membres du personnel des FS qui travaillent avec des apprenantes et apprenants:

- de déterminer ce qui doit être fait pour réaliser les buts du programme
- de créer un plan d'activités qui soutient les apprenantes et apprenants pour les aider à réaliser ces buts
- de documenter l'historique des activités déjà fournies
- d'effectuer le suivi des progrès réalisés par les clients

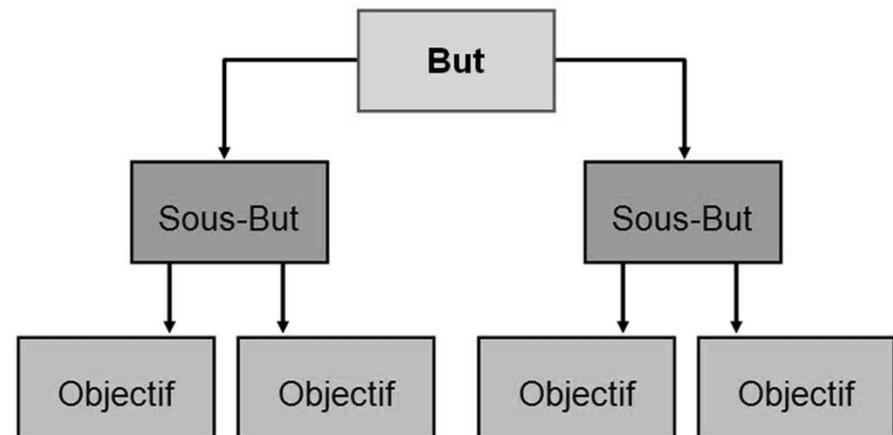
Le plan de services d'alphabétisation et formation de base

73

- Le but est le résultat final
- La voie est le chemin emprunté pour atteindre les buts/résultats
- Les sous-buts subdivisent le but principal en composantes plus spécifiques. Un plan de services peut comporter un ou plusieurs sous-buts
- Les objectifs incluent les services, prestations et activités d'apprentissage spécifiques

Il doit y avoir au moins un sous-but et un objectif pour ouvrir un plan de services: des sous-buts et des objectifs supplémentaires peuvent être ajoutés ultérieurement dans le plan de services.

Voir Annexe 1 pour Aide à la saisie de données



Structure du plan de services

74

Buts	Sous-but	Objectifs
Emploi Apprentissage Études secondaires Études postsecondaires Autonomie	Compétences <ul style="list-style-type: none">• Rechercher et utiliser des renseignements• Communiquer des idées et des renseignements• Comprendre et utiliser des nombres• Utiliser la technologie numérique• Gérer l'apprentissage• S'impliquer avec autrui Activités Recommandations Appuis à la formation	Prestations Services Activités

Les FS doivent utiliser leur “veille stratégique” pour développer les plans de services:

- Recueillir l'information
- Décoder/organiser l'information
- Analyser l'information
- collaborer

Alphabétisation et formation de base

75

UNITÉ 4 : AMÉLIORATION CONTINUE

Unité 4: Objectifs

76

À la fin de cette unité, les participants :

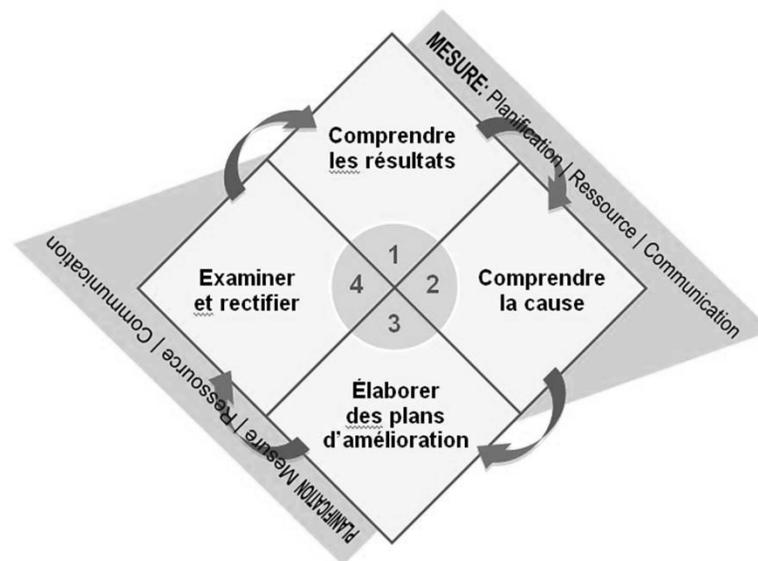
- comprendront l'amélioration continue, notamment le processus d'amélioration continue d'EO et le cycle annuel de planification des activités
- reconnaîtront l'importance de l'analyse des données et des rapports permettant d'évaluer la qualité des services offerts aux clients et aux apprenantes et apprenants
- examineront le lien entre la collecte de données du point de service et les rapports de rendement des services d'AFB
- évalueront le rendement du point de service à la lumière des normes provinciales et des engagements décrits dans l'entente, et cerneront les défis qui devront être énoncés dans les Rapports trimestriels d'étape et d'ajustements (RTEA)

Amélioration continue

77

Consiste en l'intégration de la mesure du rendement et de la planification des activités aux activités quotidiennes d'un organisme. C'est une séquence logique de mesures qui permet aux FS, aux OS et au MFCU:

- d'examiner et d'analyser les résultats clés, et pas seulement les activités et les processus
- de procéder à des analyses d'incidence et de carence afin d'éclairer les futurs investissements
- de procéder à une planification axée sur l'avenir aux fins d'amélioration ou d'introduire des changements basés sur des résultats réels



Définition: Analyse des données

78

« Une pratique dans le cadre de laquelle les données brutes sont ordonnées et organisées, afin de permettre l'extraction d'informations utiles. Le processus d'organisation des données et de réflexion sur leur contenu est la clé qui permet de comprendre ce que les données contiennent et ne contiennent pas... Il est important de se montrer attentif lorsque l'analyse des données est présentée, et de réfléchir de façon critique aux données et aux conclusions qui en ont été tirées.

Cycle annuel de planification des activités

79

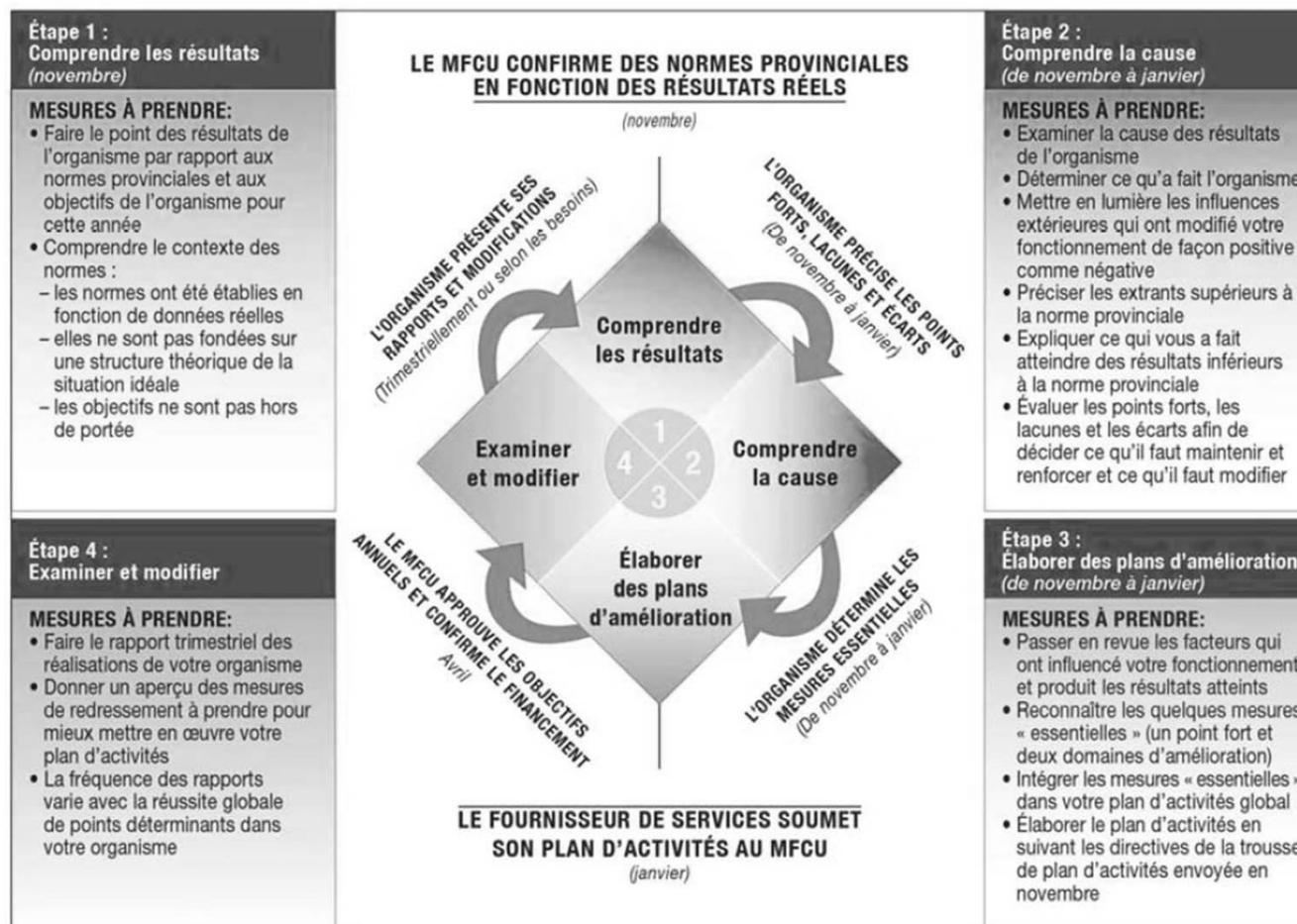
Le cycle annuel de planification des activités définit le cadre de l'amélioration continue et comprend:

- La planification des activités
- La production de rapports
- La surveillance

Puisque le système de gestion du rendement des services d'AFB s'appuie sur les données, les FS doivent s'assurer que les données brutes des clients/individus saisies dans le SGC du SIEO sont valides et exactes, car il s'agit des données primaires que le MFCU utilise pour déterminer si un FS respecte ses engagements

Cycle annuel de planification des activités

80



Occasion sous la ligne de flottaison

81

La planification est une dimension de la capacité organisationnelle/du fournisseur de services car les résultats doivent être obtenus de façon délibérée et non accidentelle. Bien que cela ne soit pas dicté par le MFCU, les fournisseurs de services doivent assurer une planification des activités et une surveillance de façon quotidienne, mensuelle et trimestrielle « sous la ligne de flottaison ». Une solide planification des activités aux niveaux macro et micro vous permet de bâtir un organisme solide et viable.



Matière à réflexion :

Comment mesurez-vous vos résultats et planifiez-vous l'amélioration de manière continue?

Planification des activités et production de rapports

82

Les fournisseurs de services sont tenus de rendre compte au Ministère de la prestation des services d'AFB et de l'utilisation des fonds fournis par le MFCU. Les fournisseurs de services sont tenus de soumettre un rapport portant sur trois domaines :

- Données individuelles/apprenante ou apprenant
- Rendement du fournisseur de services par point de prestation des services
- Gestion financière et responsabilité

Les FS doivent avoir des systèmes d'assurance de la qualité en place afin de s'assurer que les données sont entrées et sont exactes, par exemple les données saisies dans le SGC du SIEO doivent être étayées par des documents, y compris une justification, figurant dans les dossiers physiques des apprenantes et apprenants.

Exercice: gardiens des données

83

C'est aux FS, à titre de « gardiens des données », de veiller à ce que les données recueillies et saisies dans le SGC soient exactes et complètes.

Quels sont les mécanismes de contrôle de la qualité (AQ) mis en place par votre (vos) point(s) de service avant la fermeture d'un plan d'apprentissage AFB et d'un plan de services dans le SGC du SIEO?

Occasion sous la ligne de flottaison

84

En tant que fournisseur de services, vous devez établir une capacité organisationnelle « sous la ligne de flottaison » pour garantir que vos services sont pertinents et fournis en temps voulu.

Matière à réflexion :

Selon vous, de quoi avez-vous besoin pour enregistrer et/ou surveiller les activités « sous la ligne de flottaison » pour vous assurer que vos services sont pertinents et fournis en temps voulu? Si vous procédez à cette surveillance, quels en sont les avantages? Dans le cas contraire, quels sont les risques?



Rapport trimestriel d'état et d'ajustements (RTEA)

85

Le RTEA:

- un outil de rapport obligatoire
- une méthode uniforme pour présenter leurs rapports au Ministère
- Demande une révision des engagements en matière de rendement/produits livrables et la gestion budgétaire pour chacun des points de prestation de services subventionnés
- Permet à l'organisme de décrire tous les changements apportés aux pratiques opérationnelles permettant de respecter les engagements et de fournir les produits livrables escomptés d'ici la fin du prochain trimestre ou de l'exercice

Échéances et procédures pour la présentation d'un RTEA

86

Le Ministère s'attend à ce que les FS respectent les dates de soumission indiquées dans le modèle

Le FS devra suivre le cycle de présentation de rapports

Processus relatif au RTEA

87

Le point de prestation des services est tenu de remplir le RTEA tous les trimestres et de le soumettre au MFCU à des moments prédéterminés.

Le personnel du MFCU fournira une rétroaction écrite

Le MFCU s'attend à ce que les FS démontrent qu'ils:

- comprennent les résultats qu'ils doivent obtenir et pourquoi ils n'y parviennent pas
- sachent ce que les résultats veulent dire
- élaborent et mettent en œuvre des plans d'amélioration

Il s'agit d'activités clés en vue de gérer un organisme efficace et viable.

Questions relatives au RTEA

88

1. Veuillez identifier les cibles budgétaires et/ou de rendement de l'annexe E qui n'ont pas été atteintes au cours du présent trimestre, de même que les stratégies et mesures que vous comptez adopter pour atteindre ces cibles d'ici la fin de l'année?
2. Vos dépenses sont-elles conformes aux engagements de votre plan d'activités?
3. Quels sont les pourcentages réels d'apprenantes et d'apprenants servis au sein de chacune des cinq voies de transition du Cadre du CLAO comparé à vos prévisions, tel qu'indiqué à la page 4 du plan d'activités 2012–2013 du point de service?

Exercice : Rapport Qualité des services en détail

89

Passez en revue le modèle de rapport Qualité des services en détail (annexe 3) et remplissez les trois colonnes pour chaque mesure de base :

- Cible provinciale d'AFB (Cible prov. AFB),
- Cible annuelle en matière d'engagement relatif au rendement (Cible ann. rend. comm.),
- Tous les participants depuis le début de l'année – Réel (CA – Tous les participants – Réel).

Calculer l'écart pour chaque mesure de base.

Exercice : Rapport Qualité des services en détail

90

Dimensions et mesures de base	Cible prov. AFB	Cible ann. eng. rendement	CA – Tous les participants – Réel	Écart (+ -)
Service à la clientèle				
Satisfaction du client				
Coordination des services	À déterminer	À déterminer		
Efficacité				
Pertinence de la participation				
Résultats	À déterminer	À déterminer		
Progression	À déterminer	À déterminer		
Progrès	À déterminer	À déterminer		
Efficienne				
Apprenantes et apprenants desservis				
Cible provisoire en matière de qualité des services				

Exercice : Rapport Qualité des services en détail

91

Dimensions et mesures de base	Cible prov. AFB	Cible ann. eng. rendement	CA – Tous les participants – Réel	Écart (+ -)
Service à la clientèle				
Satisfaction du client	85%	85%	100%	+ 15%
Coordination des services	À déterminer	À déterminer	48%	S/O
Efficacité				
Pertinence de la participation	29%	29%	26%	- 3%
Résultats	À déterminer	À déterminer	5%	S/O
Progression	À déterminer	À déterminer	75%	S/O
Progrès	À déterminer	À déterminer	0%	S/O
Efficiences				
Apprenantes et apprenants desservis	90%	100%	83%	-17%
Cible provisoire en matière de qualité des services	6.80	7.13	6.96	- .17

Alphabetisation et formation de base - Qualite des services en detail- #64

SOS ACME INC.

CA 04/01/2012 - 12/31/2012

Parametres d'execution: FR,2021A

Fournisseur de services: ACME INC.

Nom du point de service: 2021A - ACME INC.

Periode du rapport: 04/01/2012 - 12/31/2012

Frequence des rapports: Mensuel. Les donnees du rapport sont a jour le: 14-01-2013 01:03:24 AM

L'information dans ce rapport est reservee a l'usage du ministere/fournisseurs de services et n'est pas destinee a la distribution - Confidentialite moyenne

AFB QUALITE DE SERVICE GM# MESURES DE BASE	AFB Object. Prov.	Engagement en matiere de rendement	CA - Tous les participants		Donnees reelles	CA Objectif (en %)
			Num.	Den.		
Service a la clientele						
1 Satisfaction de la clientele Apprenant/e	85%	85%	18	18	100%	118%
Taux de reponse de l'apprenant/e			18	21	86%	
2 Coordination des services			10	21	48%	
1. Oriente par un autre organisme			7		33%	
2. Oriente vers un autre organisme - Inscrit a un programme d'etudes			0		0%	
3. Oriente vers un autre organisme - Inscrit a un programme de formation			4		19%	
4. Oriente vers un autre organisme - inscrit au SE			0		0%	
5. Oriente vers un autre organisme - inscrit ou confirmation que le client recoit des services d'un organisme communautaire qui soutient l'apprentissage			0		0%	

AFB CM MESURES DE BASE #	AFB Object. Prov.	Engagement en matere de rendement	CA - Tous les participants			CA Objectif (en %)
			Num.	Den.	Donnees reelles	
Efficacite						
3	29%	29%	11	21	26%	90%
3	29%	29%	50	21	24%	82%
1. <12e annee			15		71%	
2. Prestataire d'Ontario au travail/POSPH			6		29%	
3. Aucune source de revenu			0		0%	
4. Pupille de la Couronne			0		0%	
5. Plus de 6 ans depuis la demiere education			10		48%	
6. Plus de 6 ans depues la demiere formation			9		43%	
7. Age de plus de 45 ans et moins de 64 ans			5		24%	
8. Historique d'education interrompue			4		19%	
9. Handicape			0		0%	
10. Autochtone			0		0%	
11. Sourd			1		5%	
12. Francophone			0		0%	
4			1	21	5%	
1. ApprenanUes quicompletent toutes les taches jalons			13		62%	
2. ApprenanUes quicompletent lestaches culminantes			1		5%	
3. ApprenanUes quicompletentles activites d'apprentissage			17		81%	
Efficacite (continue)						
5			49	65	75%	
1. % des apprenants/es qui completent au moins une tache jalon			49		75%	
6			0	21	0%	
1. % des apprenants/es qui demontrent des gains			0		0%	
Efficiency						
7	90%	105	65		83%	
Nouveau			65			
En transition			0			

Version 0.0.1.2 du rapport.revisé sur le : 25 avril, 2012

Page 2 de 4

Exercice : Rapport Qualité des services en détail

94

Dimensions et mesures de base	Cible prov. AFB	Cible ann. eng. rendement	CA – Tous les participants – Réel	Écart (+ -)
Service à la clientèle				
Satisfaction du client	85%	85%	100%	+15%
Coordination des services	À déterminer	À déterminer	48%	S/O
Efficacité				
Pertinence de la participation	29%	29%	26%	- 3%
Résultats	À déterminer	À déterminer	5%	S/O
Progression	À déterminer	À déterminer	75%	S/O
Progrès	À déterminer	À déterminer	0%	S/O
Efficiencie				
Apprenantes et apprenants desservis	90%	100%	83%	- 17%
Cible provisoire en matière de qualité des services	6.80	7.13	6.96	- .17

Exercice : Rapport trimestriel d'état et d'ajustements — les résultats et les causes

95

- Quelle est votre impression globale du rendement de ce fournisseur de services? Certains engagements de l'annexe E n'ont-ils pas été réalisés??
- Quelles sont les causes potentielles de ce rendement ou de cette absence de rendement?
- Quels autres renseignements vous aideraient à comprendre son rendement actuel?

Exercice : Rapport trimestriel d'état et d'ajustements – Élaboration des plans d'amélioration

96

- Selon vous, quels sont les aspects à améliorer que ce fournisseur de services aurait intérêt à inclure dans son RTEA? Pourquoi?
- Quelles sont les stratégies qu'il peut contrôler et qui lui permettraient d'améliorer son rendement?

Production de rapports : rôles et responsabilités

97

Les fournisseurs de services

- examineront et analyseront les rapports opérationnels
- rempliront le rapport trimestriel d'étape et d'ajustements
- rempliront le rapport sur les dépenses prévues
- soumettront un rapport sur les états vérifiés des revenus et des dépenses

Production de rapports : rôles et responsabilités

98

Le MFCU :

- remplira le rapport trimestriel d'étape et d'ajustements
- examinera et analysera le rapport mensuel AFB – Qualité des services en détail
- examinera l'annexe E de l'entente et le plan d'activités
- examinera les rapports sur les dépenses prévues

Occasion sous la ligne de flottaison

99

En plus d'être conforme aux exigences en matière de production de rapports du MFCU, le RTEA permet une planification opérationnelle interne et il pourrait constituer un « extrait » de la planification opérationnelle interne permettant de démontrer la capacité de votre organisme de mesurer et de planifier « sous la ligne de flottaison » afin de bâtir des bases opérationnelles solides



Matière à réflexion

Quels processus et structures internes avez-vous mis en place afin de célébrer les réussites et d'améliorer constamment vos services d'AFB?

Qu'est ce que la surveillance?



La surveillance consiste à s'assurer que les fournisseurs de services se conforment à leurs ententes et que les fonds sont dépensés tel que prescrit. De plus, le processus vise à fournir au Ministère des renseignements sur la conformité aux directives des services d'AFB et à prouver la capacité organisationnelle du fournisseur de services

La surveillance est exercée tout au long de l'entente par un ensemble d'activités « sur place » ou « à distance ».

Au cours de la période visée par l'entente, certains événements pourraient entraîner des mesures de surveillance supplémentaires.

Il y a deux types de visites: visites de surveillance du programme et visites de soutien du programme

Évaluation à des fins d'amélioration continue

101

Les fournisseurs de services d'AFB devraient concevoir un système d'évaluation interne de l'organisme comportant :

- des systèmes de surveillance et d'évaluation permettant de s'assurer que les activités et les résultats du Programme AFB sont conformes à ce qui figure dans le contrat et aux Directives aux fournisseurs de services d'AFB
- l'examen des dossiers des apprenantes et des apprenants par la direction de l'organisme
- une méthode pour recueillir les suggestions et les réactions des intervenants ou d'autres organismes de prestation de services
- une méthode pour recueillir les suggestions et les réactions des apprenantes et des apprenants

Alphabétisation et formation de base



SOMMAIRE

Sommaire

103

Les gestionnaires et les directeurs généraux sont invités à utiliser ce document et d'autres ressources, notamment les directives du programme AFB et les documents figurant sur le site Web de l'EPEO, afin de former leurs équipes et de continuer à développer la capacité organisationnelle « sous la ligne de flottaison », c'est-à-dire :

- respecter les engagements contractuels
- intégrer l'amélioration continue dans le tissu de l'organisme
- recueillir des données valides et fiables au niveau de l'organisme afin d'appuyer des décisions stratégiques solides.

Ce n'est que le début du processus d'apprentissage

Sommaire: objectifs d'apprentissage

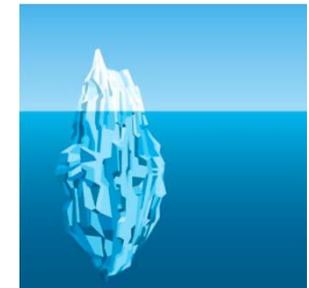
104

À ce stade, les FS et les OS doivent mieux comprendre ce qui suit :

- En quoi consiste le SGR AFB et comment il contribue à l'excellence de la qualité des services et à des services d'AFB viables véritablement bénéfiques
- Le CGR, notamment les 3 dimensions de la qualité des services, les 7 mesures de base et la norme de qualité des services; la capacité du fournisseur de services et le respect de l'entente et des directives AFB.
- La VS, notamment le lien entre le Cadre du CLAO, les données brutes saisies dans le SGC ainsi que la mesure et la gestion du rendement d'un fournisseur de services; l'importance du service et de l'intégrité des données; les responsabilités du fournisseur de services; et les rapports SGC du SIEO.
- L'AC, notamment le processus d'amélioration continue d'EO; le cycle annuel de planification des activités du MFCU; le Rapport trimestriel d'étape et d'ajustements (RTEA); la planification opérationnelle interne du fournisseur de services; et l'analyse continue des données.
- Les ressources EPEO disponibles liées aux points susmentionnés.

Occasion sous la ligne de flottaison : Prochaines étapes

105



Activité	Participants	Date
Élaborer des politiques et des procédures qui concernent l'assurance de la qualité et la veille stratégique		
Faire l'exercice sur les « clients principaux »		
Comparer la voie pour le client/l'apprenante ou l'apprenant décrite dans ce manuel à la voie du FS afin de déceler les écarts, le cas échéant		
Examiner avec les membres de l'équipe l'annexe E de l'entente conclue avec les FS et souligner l'importance de l'intégrité des données		
Faire l'exercice sur les « mesures de base » et discuter des mesures de base de la phase I et de la phase II		
Faire l'exercice sur le RTEA, Unité 4, pages 17-19		

Il y a une attente que vous allez rapporter cette information à vos fournisseurs de services et aux individus responsables de l'intégrité et l'analyse des données de vos données pour le système SGC du SIEO

Quelle sera votre première tâche?

Exercice : SGR AFB

106

Décrivez, en un à trois mots, « où vous en êtes »
actuellement?

Evaluations



MERCI!