EMPLOYMENT ONTARIO EMPLOI ONTARIO

Emploi Ontario

# Alphabétisation et formation de base

## Formation sur les rapports de gestion du rendement pour les fournisseurs de service

## Guide du participant

Unité de la formation de base du MFCU, Direction de soutien à la prestation des programmes (UFB-DSPP)
Corporate Streamlining Company, Inc.



Ontario

# Table des matières

**TABLE DES MATIÈRES** ..... **1**

Acronymes ..... 4

**INTRODUCTION** ..... **5**

Ordre du jour ..... 6
Un impératif croissant ..... 7
Attentes du MFCU pour 2014–15 et au-delà ..... 8
L'atteinte des engagements contractuels ..... 8
L'intégration de l'amélioration continue ..... 8
La collecte de données de qualité au niveau du PDS ..... 9
Objectif de la formation ..... 10

**MODULE 1 : SYSTÈME DE GESTION DU RENDEMENT** ..... **11**

Objectifs ..... 11
Gestion du rendement au sein de la fonction publique de l'Ontario (FPO) ..... 12
Le client est au centre du système ..... 12
Au-dessus et en dessous de la ligne de flottaison ..... 13
Composantes d'un système de gestion du rendement ..... 14
Cadre de gestion du rendement (CGR) ..... 15
Veille stratégique (VR) ..... 16
Amélioration continue (AC) ..... 17
Liens utiles ..... 19
Exercices 1 à 3 ..... 20
Revue des objectifs ..... 21

**MODULE 2 : SERVICES DU PROGRAMME AFB ET DÉROULEMENT CLIENT** ..... **22**

Objectifs ..... 22
Le déroulement client d'AFB ..... 23
Les composantes du cadre de gestion du rendement ..... 25
1. Norme de qualité des services (NQS) ..... 25
Mesures de base ..... 26
Mesures de base de la phase II-A du CGR ..... 26
1. Satisfaction de la clientèle ..... 26
2. Coordination des services ..... 27
3. Pertinence ..... 27
4. Progression de l'apprenante ou de l'apprenant ..... 28



Ontario

5. Apprenants desservis ..... 28
Mesures de base de la phase II-B du CGR ..... 28
Achèvement (d'un cheminement vers un but) ..... 28
Gains (de l'apprenant) ..... 28
Exercice 1 ..... 30
CALCUL DE LA NORME DE QUALITÉ DES SERVICES (NQS) ..... 31
Exercice 2 ..... 33
2. LA CAPACITÉ ORGANISATIONNELLE ..... 35
3. CONFORMITÉ AU CONTRAT D'AFB ET AUX DIRECTIVES AUX FOURNISSEURS DE SERVICES D'AFB ..... 36
ÉTABLIR LA RELATION ENTRE LES INTRANTS ET LES RAPPORTS ..... 36
LIENS UTILES ..... 41
REVUE DES OBJECTIFS ..... 41

**MODULE 3 : INTÉGRITÉ DES DONNÉES ..... 43**

OBJECTIFS : ..... 43
EN QUOI CONSISTE L'INTÉGRITÉ DES DONNÉES? ..... 44
QUI SONT LES PROPRIÉTAIRES DES DONNÉES DE RAPPORT DU PROGRAMME AFB? ..... 44
QUEL SONT LES RÔLES DU PERSONNEL ET DE LA DIRECTION DU FOURNISSEUR DE SERVICE EN MATIÈRE D'INTÉGRITÉ DES DONNÉES? ..... 44
COMMENT LE MFCU UTILISE-T-IL LES DONNÉES DE RAPPORT D'AFB? ..... 45
COMMENT LE FOURNISSEUR DE SERVICE UTILISE-T-IL LES DONNÉES DE RAPPORT D'AFB? ..... 45
COLLECTE DE DONNÉES ..... 46
QUEL EFFET LA DISCIPLINE DANS L'EXPLOITATION D'UN ORGANISME A-T-ELLE SUR SA CAPACITÉ DE PRESTATION DE SERVICES? ..... 47
LIENS UTILES ..... 48
EXERCICE 1 ..... 48
REVUE DES OBJECTIFS ..... 49

**MODULE 4 : ANALYSE DES RAPPORTS ..... 50**

OBJECTIFS ..... 50
APPRENANTS DESSERVIS – DÉNOMINATEUR AU PRORATA ..... 51
PROCESSUS D'AMÉLIORATION CONTINUE ..... 53
RAPPORTS DISPONIBLES ..... 53
LE DÉROULEMENT CLIENT DE L'AFB (DÉVELOPPÉ) ..... 54
QU'EST-CE QUE LES DONNÉES DES RAPPORTS POURRAIENT VOUS DIRE? ..... 57
INFORMATION ET AIGUILLAGE ..... 57
RECOMMANDÉS ..... 58
ADMISSION ET ÉVALUATION ..... 58
PERTINENCE ..... 58
PLAN DE SERVICE ..... 59
ACTIVITÉS DE L'APPRENANT ..... 59
JALONS ..... 60
TÂCHES CULMINANTES ..... 61
ORIENTÉS VERS ..... 62

Achèvements ..... 62
Suivis ..... 63
Exercice 1 ..... 64
Report 61 Activité par cas (niveau client) ..... 64
Combinaisons de données ..... 65
Le personnel ..... 66
Vue d'ensemble ..... 67
Rapport trimestriel d'état et d'ajustement (RTEA) ..... 67
Plan d'affaires d'AFB ..... 67
Rapports cumulatifs ..... 68
Liens utiles ..... 68
Exercices 2 à 6 ..... 69
Revue des objectifs ..... 70

**RÉSUMÉ ..... 72**

Ressources ..... 73
Exercice 1 ..... 74

**LEXIQUE ..... 75**

**ANNEXES ..... 80**

Annexe 1 – Maquette 1 : Rapport 64 – Rapport Qualité des services en détail ..... 81
Annexe 2 – Exemple d'extrait du Dictionnaire de données (information et aiguillage) ..... 83
Annexe 3 – Exemple d'extrait du Guide de l'utilisateur pour le rapport 60A du SIEO-SGC ..... 84
Annexe 4 – Exemple du rapport 19A – Suivi par cas (niveau client) ..... 85
Annexe 5 – Exemple du rapport 20 – Cas inactifs (niveau client) ..... 86
Annexe 6 – Rapport 60A – Toutes les données – Information et aiguillage ..... 87
Annexe 7 – Exemple du rapport 60D – Résultats ..... 88
Annexe 8 – Maquette 2 : Rapport 64 – Rapport Qualité des services en détail ..... 93
Annexe 9 – Maquette 3 : Rapport 64 – Rapport Qualité des services en détail ..... 95
Annexe 10 – Rapport 64 RQSD : Calcul « CA – Tous les participants – % réel » ..... 97
Annexe 11 – Maquette 4 : Rapport 64 – Rapport Qualité des services en détail ..... 99
Annexe 12 – Rapport 64 RQSD : Calcul du « CA Objectif (en %) » ..... 101
Annexe 13 – Maquette 5 : Rapport 64 – Qualité des services en détail ..... 102
Annexe 14 – Maquette 6 : Rapport 64 – Qualité des services en détail ..... 104

# Acronymes

AC ..... Amélioration continue

AFB ..... Alphabétisation et formation de base

CA ..... Cumul annuel (exercice financier du 1er avril au 31 mars)

CGR ..... Cadre de gestion du rendement

EPEO ..... Espace partenaires Emploi Ontario

FS..... Fournisseur de service

MFCU..... Ministère de la Formation, des collèges et des universités PDS Point de service

OT ..... Ontario au travail

PDS..... Point de service

POSPH..... Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées

RQSD..... Rapport sur la Qualité des services en détail

RTEA..... Rapport trimestriel d'état et d'ajustement

SIEO-SGC..... Système d'information d'Emploi Ontario – Système de gestion des cas

SGR ..... Système de gestion du rendement

SGR-AFB ..... Système de gestion du rendement de l'alphabétisation et formation de base

VS ..... Veille stratégique

# Introduction

## Ordre du jour

Cette formation va du point de vue macro au point de vie micro et comprend :

1. Introduction Attentes du MFCU

2. Module 1 Revue des concepts essentiels du système de gestion du rendement (SGR) d'AFB
   - *Faire les exercices.*

3. Module 2 Une brève discussion du déroulement client (davantage plus bas)

   Les dimensions du cadre de gestion du rendement d'AFB en mettant l'accent sur les mesures essentielles et la norme de qualité des services.
   - *Faire les exercices.*

   Établir la relation entre les intrants et les rapports.
   - *Faire les exercices.*

4. Module 3 Une discussion de l'intégrité des données.
   - *Faire les exercices.*

5. Module 4 Analyse des données, investigation et avancement des apprenants dans le cadre du programme AFB.
   - *Discussion en groupe du schéma du déroulement client d'AFB.*
   - *Discussion en groupe de ce que les données des rapports pourraient vous dire.*
   - *Faire les exercices.*

6. Résumé
   - *Discussion en groupe sur la journée de formation.*

7. Évaluation

## Un impératif croissant

D'importants changements au programme d'alphabétisation et formation de base (AFB), tels que la mise en œuvre du cadre du curriculum en littératie des adultes de l'Ontario (CLAO), du Système d'information d'Emploi Ontario – Système de gestion des cas (SIEO-SGC), les rapports de prestation en ligne et le système de gestion du rendement d'AFB (SGR-AFB), continuent à forcer des changements aux pratiques de prestation de services du ministère de la Formation, des collèges et des universités (MFCU), telles que la planification des affaires, l'octroi de contrats, la collecte de données et la production de rapports, et la gestion financière.

Cela exigera également l'adaptation des fournisseurs de service à ces changements. Ces changements aideront le MFCU et les fournisseurs de service à prendre des décisions avisées basées sur les faits à propos du programme AFB. Le SGR-AFB est mis en œuvre par étapes et sa mise en œuvre sera échelonnée sur plusieurs années.

Ces changements ont nécessité que les fournisseurs de service modifient leurs pratiques de prestation de services et qu'ils élaborent de nouveaux processus de gestion. Le MFCU s'attend à ce que les fournisseurs de service recueillent, surveillent, analysent et rapportent des données, et qu'ils développent des stratégies visant à améliorer la prestation des services. Les fournisseurs de service sont invités à faire preuve de créativité et d'innovation; l'objectif est de « trouver les idées justes » et de se concentrer sur l'amélioration continue.

L'adaptation à ces changements peut avoir des effets importants sur les membres de l'équipe au niveau personnel. Plusieurs membres de l'équipe ont désir sain et puissant d'aider autant de personnes que possible, le plus rapidement possible. Par conséquent, il y a une tendance à réduire les activités administratives telles que la saisie complète et en temps opportun des données dans le SIEO-SGC. **Il est important que les dirigeants du fournisseur de service aident leur équipe à comprendre l'importance de l'intégrité des données et la manière dont l'analyse des données de rapport peut produire de meilleurs résultats à long terme pour les apprenants.**

Éventuellement, les dirigeants et les membres de l'équipe deviendront plus à l'aise avec le SGR-AFB, le CLAO et la collecte et l'analyse des données. La gestion et la mesure du rendement s'intégreront à la culture des services d'AFB.

## Attentes du MFCU pour 2014–15 et au-delà

En 2014–15, la direction stratégique du ministère en ce qui concerne le programme AFB s'attardera à augmenter l'employabilité des apprenants d'AFB en :

- appuyant des déroulements clairs dans le cadre d'Emploi Ontario et dans l'ensemble du système élargi d'éducation et de formation;
- fournissant une instruction de grande qualité qui suit des approches novatrices et qui soutient l'apprentissage dans des environnements riches en technologie; et
- renforçant la capacité du réseau de prestation de services d'AFB.

Dans la perspective de la gestion du rendement, il est nécessaire que les fournisseurs de service continuent à se concentrer sur les secteurs suivants :

### L'atteinte des engagements contractuels

Les attentes pour 2014–15 et au-delà sont que tous les fournisseurs de service d'AFB :

- puissent satisfaire ou dépasser la norme de qualité des services d'AFB Phase II-A;
- démontrent la capacité organisationnelle pour la durabilité à long terme du programme AFB;
- s'assurent que les données soient entrées en temps réel et qu'elles reflètent ce qui se produit au PDS;
- démontrent la conformité contrat conclu avec le MFCU et les Directives aux fournisseurs de services d'AFB; et
- réalisent les objectifs d'amélioration continue tels que définis dans le plan d'affaires 2014–15.

### L'intégration de l'amélioration continue

En 2014–15 et au-delà, les fournisseurs de service devront intégrer des processus d'amélioration continue dans leur infrastructure organisationnelle et dans la prestation quotidienne du programme AFB. Cela signifie que les fournisseurs de service doivent constamment :

- comprendre les résultats d'AFB obtenus;
- comprendre la cause des résultats obtenus; et

- développer et adapter des stratégies d'amélioration.

## La collecte de données de qualité au niveau du PDS

Le MFCU s'attend à ce que les fournisseurs de service recueillent, surveillent, analysent et rapportent les données aux fins de l'amélioration continue. Les fournisseurs de service et le MFCU exigent des données en temps réel exactes et vérifiables afin de prendre des décisions d'affaires avisées et de planifier efficacement. Puisque le SGR-AFB est basé sur des données probantes, le MFCU peut modifier les normes de base afin de refléter des changements dans le rendement à l'échelle du système et confirmer toute nouvelle référence pour l'année suivante. Toutefois, de tels ajustements sont impossibles tant que le MFCU et les fournisseurs de service ne soient pas entièrement certains de l'intégrité des données.

L'intégrité des données est définie comme étant « l'exhaustivité, l'uniformité, **l'actualité** et l'exactitude » des données entrées dans le SIEO-SGC, d'autres systèmes du PDS et la version papier des dossiers de clients. Les données doivent être fiables, exactes, complètes et pertinentes afin de pouvoir prendre des décisions basées sur des données probantes. En tant que « propriétaires commerciaux de données », les fournisseurs de service sont responsables de la vérification et de l'intégrité des données au niveau du PDS. Bien que les gestionnaires n'aient pas besoin de données pour toutes leurs tâches quotidiennes, la compréhension des données et de la manière de les utiliser augmente la capacité organisationnelle du fournisseur de service en leur permettant de lier l'information, le rendement et la stratégie plus efficacement.

La valeur de l'information contenue dans les rapports opérationnels et de rendement est limitée par la valeur des données entrées dans le SIEO-SGC. Afin de garantir des données de grande qualité, exactes, uniformes et accessibles, tous les utilisateurs du SIEO-SGC doivent avoir une compréhension uniforme des définitions des données, des processus de saisie de données et du système SIEO-SGC. Sans cette compréhension, les utilisateurs peuvent se fier à leur propre interprétation et les données et rapports résultants pourraient ne pas refléter exactement ce qui se produit au PDS de prestation de services. Ces écarts peuvent avoir un effet important sur la qualité des données au niveau local et encore plus grand lorsque l'information est combinée au niveau provincial.

## Objectif de la formation

Cette formation a pour but d'appuyer le réseau d'AFB de tierce partie à bâtir la capacité nécessaire pour la réalisation des engagements identifiés dans leurs plans d'affaires et à se conformer aux directives et aux ententes contractuelles de fournisseur de service d'AFB. Elle aidera les fournisseurs de service à offrir des services efficaces, efficients, axés sur le client et durables, ainsi qu'à relever les secteurs où la capacité organisationnelle peut être améliorée dans l'ensemble du réseau d'AFB. L'analyse régulière soutient la prestation efficace de services et garantit que les services répondent aux besoins des apprenants, tout en les appuyant durant la transition vers leurs objectifs.

À la fin de cette formation, les participants seront en mesure de :

- comprendre le système de gestion du rendement d'AFB;
- comprendre l'importance de l'intégrité des données;
- comprendre ce que signifie la « veille stratégique » (VS), ainsi que le rôle et les responsabilités du fournisseur de service en matière de VS;
- comprendre comment les données recueillies dans le SIEO-SGC sont utilisées pour évaluer le rendement du PDS et pour prendre des décisions d'affaires adéquates au niveau du PDS, de la région et de la province;
- reconnaître l'importance de l'exécution de l'analyse de la prestation des services; et
- comprendre les ressources disponibles à l'appui de l'intégrité et de l'analyse des données.

# Module 1 : Système de gestion du rendement

## Objectifs

À la fin de ce module, vous serez en mesure de :

- reconnaître que le client est au centre du système d'AFB;
- de comprendre le concept « au-dessus et en dessous de la ligne de flottaison »;
- comprendre les composantes du système de gestion du rendement;
- comprendre les composantes du cadre de gestion du rendement;
- comprendre ce que signifie la veille stratégique; et
- savoir où trouver des ressources additionnelles liées au système de gestion du rendement.

## Gestion du rendement au sein de la fonction publique de l'Ontario (FPO)

Les systèmes de gestion du rendement évaluent l'efficacité du service, procurent des références de service et aident les fournisseurs de service à continuellement améliorer les services. La fonction publique de l'Ontario (FPO) se fie à des systèmes de gestion du rendement transparents et imputables afin de soutenir le service à la clientèle de grande qualité à l'échelle de la province.

Dans le cadre d'un système de gestion du rendement transparent, toutes les parties prenantes savent quel niveau de service est prévu, comment celui-ci est mesuré, comment le système de service fonctionne et où se trouvent les occasions d'amélioration. Les clients et apprenants verront un service et des résultats améliorés, alors que le gouvernement de l'Ontario obtiendra des résultats et une valeur améliorés.

Le Système de gestion du rendement est un outil crucial pour les fournisseurs de service et le ministère en matière de planification, de prestation et de gestion des services. Il aide les fournisseurs de service à devenir plus efficaces, mieux axés sur le client et plus efficients dans l'atteinte d'une norme élevée de qualité des services globale.

## Le client est au centre du système

Il est important que les fournisseurs de service soient toujours conscients que le programme AFB est un service axé sur l'apprenant, les buts, les orientations et les résultats. Bien qu'il y ait de nombreuses parties prenantes très importantes, la prestation de services repose sur les principaux prestataires[1] : les clients et apprenants[2] utilisant les services.

Ils accèdent aux services d'AFB parce qu'ils ont besoin de soutien et croient que le fournisseur de service est capable de les aider à atteindre leurs objectifs. Cela ne signifie pas que le fournisseur de service doit répondre à chaque désir et souhait du

[1] Les prestataires principaux sont définis comme étant « les personnes ou organismes qui cesseraient d'exister sans le soutien de votre programme. »
[2] Tels qu'identifiés dans les Directives aux fournisseurs de service d'AFB, les « clients » sont les personnes utilisant les services d'information et d'aiguillage (I/A), alors que les « apprenants » sont celles qui sont inscrites au service d'AFB complet, c.-à-d. celles avec des plans d'apprentissage et des plans de service dans SIEO-SGC.

client ou de l'apprenant. Cela signifie que les fournisseurs de service doivent engager les clients et les apprenants afin de cerner leurs besoins et de fournir des solutions adéquates et opportunes ou de les recommander à d'autres fournisseurs de service, le cas échéant. Cette relation de collaboration entre le fournisseur de service et l'apprenant est vitale.

Un autre client principal des fournisseurs de service est le MFCU. Le MFCU continue à verser une contribution financière importante au réseau de prestation d'AFB et il est engagé à bâtir des services d'AFB homogènes, durables et de qualité à l'échelle de la province. Les ententes et directives de fournisseur de service d'AFB expliquent clairement les attentes du MFCU et les mesures de réussite, définissent le rôle et les responsabilités du fournisseur de service et du MFCU[3] et soulignent l'importance de travailler en collaboration afin d'augmenter l'excellence du service.

Les données recueillies dans les rapports de SIEO-SGC sont des indicateurs de la manière dont les activités fonctionnent et de la façon dont elles répondent aux objectifs du programme AFB. Les données des rapports sont conçues pour appuyer la prise de décision et la planification stratégique en relevant les secteurs forts et les secteurs qui peuvent bénéficier d'une amélioration continue.

La valeur et la réussite du programme AFB et des fournisseurs de service de tierce partie fournissant les services d'AFB sont mesurées par la capacité des apprenants à faire la transition vers leur objectif, que ce soit un emploi, un apprentissage, des crédits d'école secondaire, une études secondaires ou une autonomie accrue.

## Au-dessus et en dessous de la ligne de flottaison

Imaginez un iceberg, dont 10 % de la masse est au-dessus de la ligne de flottaison et 90 % en dessous de cette ligne, puis faites le lien avec les services d'AFB. L'analogie à l'iceberg est utilisée tout au long de cette formation.

[3] Vous trouverez de plus amples renseignements sur ces rôles dans les directives pour le fournisseur de service d'AFB et l'organisme de soutien.

**« Au-dessus de la ligne de flottaison »** Comme c'est le cas pour un iceberg, ce que voit le client est « au-dessus de la ligne de flottaison ». S'y trouvent les produits et les services qu'offrent les fournisseurs de service pour répondre aux besoins des clients; par exemple, il s'agit du lieu de prestation du service, des services offerts, des pratiques de service à la clientèle, etc. Dans le cadre d'un système de gestion du rendement, cela comprend les mesures du rendement à l'intérieur du cadre de mesure du rendement.

**« Sous la ligne de flottaison »** Comme c'est le cas pour un iceberg, la partie la plus importante, typiquement 90 %, se situe « sous la ligne de flottaison ». Cela correspond à la base opérationnelle solide du fournisseur de services, ou la capacité organisationnelle (c.-à-d. planification, mesure, communication, ressources) vous permettant de respecter vos engagements envers vos clients et d'offrir des services à la fois efficaces, efficients, viables et axés sur la clientèle.

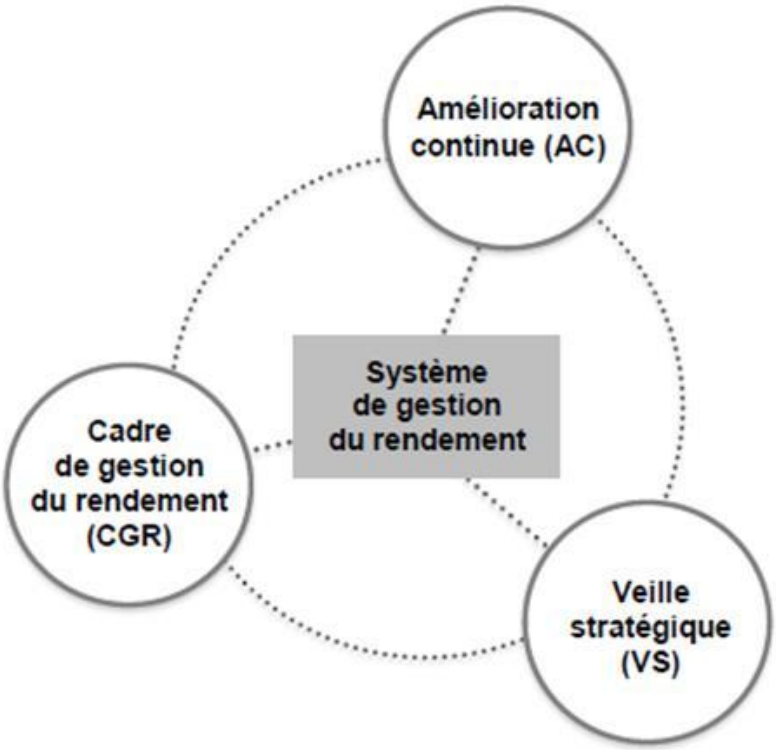
Il incombe au FS de gérer « sous la ligne de flottaison » pour bien livrer les résultats promis au MFCU, aux communautés, aux clients et aux apprenantes et apprenants. Cela implique d'intégrer l'amélioration continue dans les activités quotidiennes; de recueillir et d'utiliser les données pour évaluer les activités et les résultats et de prendre des décisions stratégiques judicieuses afin d'améliorer en permanence l'AFB « sous la ligne de flottaison ».

Tous les organismes efficaces et viables, peu importe le secteur d'activités, gèrent leurs activités au-dessus et en dessous de la ligne de flottaison, y compris le MFCU. L'expérience a montré que si les organismes gèrent leurs systèmes « sous la ligne de flottaison », les résultats seront atteints « au-dessus de la ligne de flottaison ».

## Composantes d'un système de gestion du rendement

Un système de gestion du rendement comprend trois composantes interreliées :

- le cadre de gestion du rendement
- la veille stratégique
- l'amélioration continue



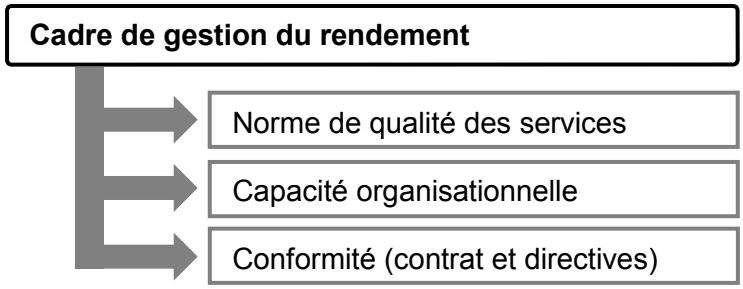

## Cadre de gestion du rendement (CGR)

Le Cadre de gestion du rendement (CGR) comprend les dimensions de la prestation de services et les mesures de base qui permettent d'évaluer le rendement du fournisseur de services et le rendement provincial des services d'AFB. Dans un modèle parvenu à maturité, les normes seront fondées sur des données vérifiées concernant ce qui est réellement fourni à l'échelle provinciale.

Un CGR provincial signifie que les mesures du rendement, les indicateurs de données, les définitions des données et les sources de données sont les mêmes pour chaque contrat conclu avec un fournisseur de services. Cela ne veut pas dire qu'il existe une approche « toute faite » ou une approche « universelle » en matière de prestation des services d'AFB. En fait, les services d'AFB ont été conçus pour être souples afin que les fournisseurs de services puissent répondre aux besoins uniques de leurs clients, des apprenantes et apprenants, ainsi que de leur communauté.

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

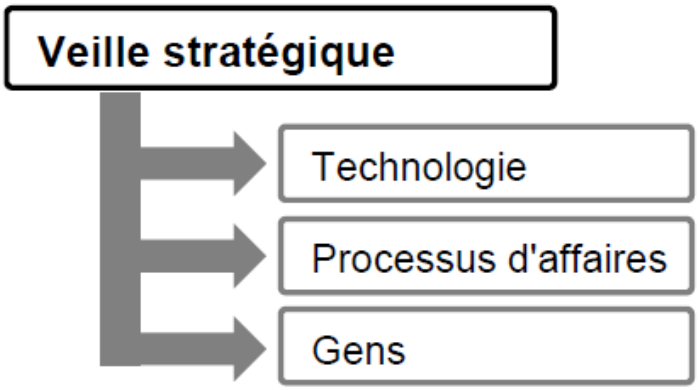
1. La norme de qualité des services
2. La capacité organisationnelle
3. Le respect a conformité avec le contrat avec le MFCU et des directives du Programme AFB




## Veille stratégique (VR)

La capacité de veille stratégique comprend trois composantes interdépendantes :

- la technologie
- les processus d'affaires
- les gens



**La technologie** inclut :

- un système de gestion de l'information (dans le cas du programme AFB, c'est le SIEO-SGC);
- des règles administratives claires, des rapports réguliers à l'appui de l'analyse des données réelles à la lumière des normes de rendement et des cibles prévues; et
- la capacité d'« exploiter » des données en vue d'une analyse plus poussée.

**Les processus d'affaires** incluent, sans s'y limiter :

- des processus de planification des activités et de soumission axés sur le rendement à la lumière des normes et reposant sur l'amélioration continue;
- des modèles de prise de décision en matière de gestion fondés sur le rendement; et
- des politiques et des procédures relatives à la collecte et à l'analyse des données.

**Les gens** comprennent la capacité des ressources humaines qui œuvrent au sein des PDS à :

- 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 visant à améliorer constamment les services d'AFB.

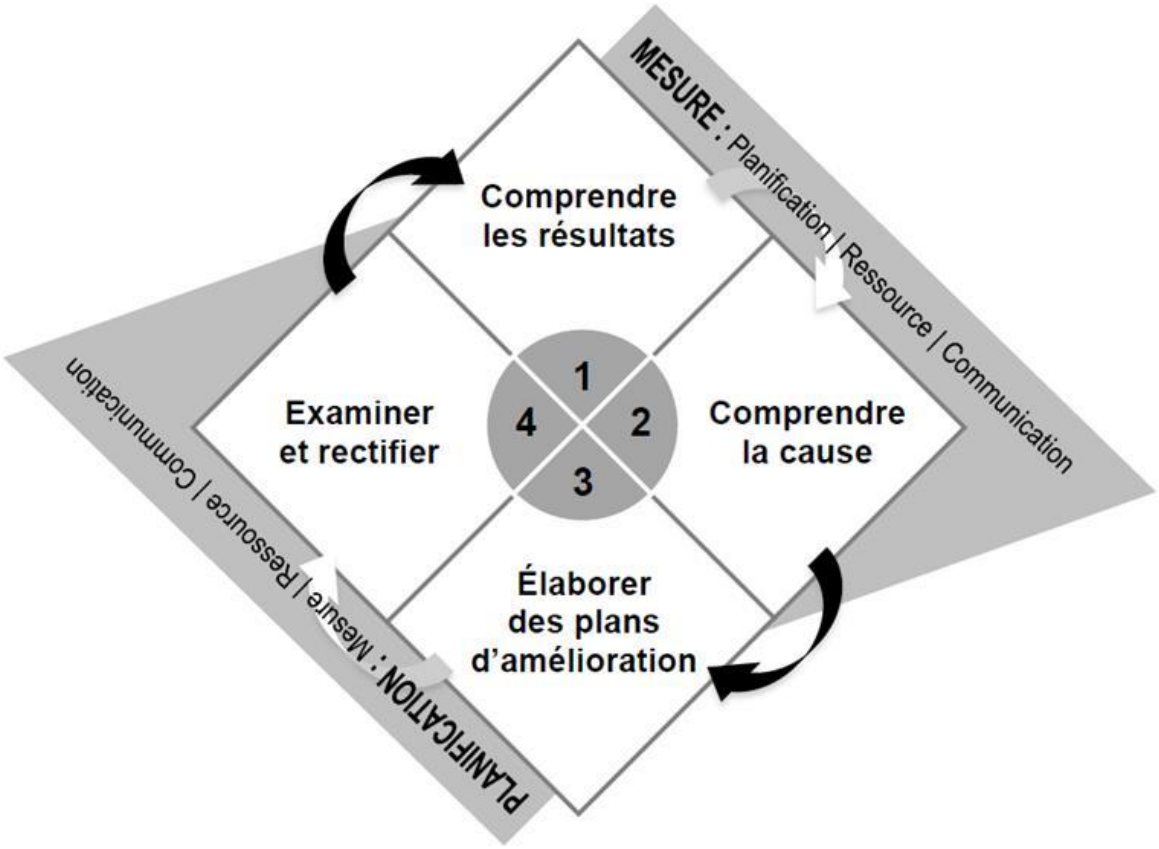
## Amélioration continue (AC)

L'amélioration continue consiste en l'intégration de la mesure du rendement et de la planification des activités aux activités quotidiennes d'un organisme. Elle vise à

chercher sans cesse à améliorer la qualité des services, et si elle est mise en œuvre de manière claire et cohérente, elle permettra même aux fournisseurs de services dont le rendement est le meilleur de continuer à s'améliorer.

Les quatre étapes de l'amélioration continue sont :

1. Comprendre les résultats
2. Comprendre la cause
3. Élaborer des plans d'amélioration
4. Examiner et rectifier




Les fournisseurs de service bénéficient d'une grande autonomie quant à l'établissement des stratégies de prestation de services. Le système de gestion du rendement évalue avec exactitude le rendement du service et procure ainsi aux fournisseurs de service des *occasions d'amélioration continue* afin de rehausser le service aux apprenants.

L'appui des principes du système de gestion du rendement et l'assurance de la saisie de données précises et actuelles dans le SIEO-SGC sont essentiels pour garantir que les fournisseurs de service aient l'information nécessaire pour exploiter leur organisme avec succès.

Les opérations du fournisseur de service sont appuyées par des données complètes et exactes et la bonne manière d'utiliser ces données en vue de l'amélioration continue. Les données de rapport doivent être examinées souvent et les opérations doivent être adaptées, au besoin.

Les fournisseurs de service doivent comprendre les résultats obtenus et les causes de ces résultats, puis développer des procédures et des stratégies d'amélioration. Le processus de planification des affaires est un exemple de l'importance de l'intégrité des données. L'élaboration d'un plan d'affaires est une occasion pour les fournisseurs de service de réévaluer les buts, de définir de nouvelles cibles et d'établir des stratégies.

La mesure du rendement et la planification sont une partie importante de l'infrastructure d'un organisme. Abordées de la bonne manière, elles soutiennent la réalisation de résultats significatifs.

L'importance de garantir une saisie exacte et opportune des données dans le SIEO-SGC sera mise en évidence lorsque vous arriverez au Module 4 : Analyse des rapports.

## Liens utiles

Les liens se trouvent dans la page Web de l'EPEO suivante :

Système de gestion du rendement d'AFB

## Exercices 1 à 3

1. Qui est responsable de la gestion « sous la ligne de flottaison » des PDS?

    - Fournisseur de service
    - Direction provinciale du MFCU
    - Direction régionale du MFCU

2. Quel est le but de gérer les systèmes commerciaux « sous la ligne de flottaison »? (Cochez toutes les cases appropriées.)

    - Les résultats pour les clients seront réalisés « au-dessus de la ligne de flottaison ».
    - Les organismes fournisseurs de service fonctionneront avec une efficacité accrue, ce qui augmente la capacité du fournisseur de service.
    - Les praticiens seront mieux en mesure de contrôler leur milieu de travail.

3. Lesquels des énoncés suivants sur « l'intégrité des données » sont vrais? (Cochez toutes les cases appropriées.)

    - Garantit des données probantes exactes pour le processus d'amélioration continue.
    - Garantit des données probantes exactes pour la prise de décision.
    - Appuie les décisions relatives aux politiques du MFCU et du développement.
    - Augmente la transparence au sein de l'organisme.

## Revue des objectifs

- Reconnaître que le client est au centre du système d'AFB :

  En tant que bailleur de fonds, le MFCU est un client, mais la prestation des services repose toutefois sur les clients et les apprenants qui utilisent les services.

- Comprendre le concept « au-dessus et en dessous de la ligne de flottaison » :

  Comme dans le cas d'un iceberg, ce que le client voit est « au-dessus de la ligne de flottaison » : ce sont les produits et les services offerts par le fournisseur de service afin de répondre aux besoins du client. Ce qui se trouve au-dessus de la ligne de flottaison est saisi dans les mesures de rendement dans le cadre de gestion du rendement.

  « Sous la ligne de flottaison » se trouve la fondation commerciale solide du fournisseur de service lui permettant d'offrir les services.

- Comprendre les composantes du système de gestion du rendement :

  Les trois composantes sont : le cadre de gestion du rendement, la veille stratégique et l'amélioration continue.

- Comprendre les composantes du cadre de gestion du rendement :

  Les trois composantes sont : la norme de qualité des services, la capacité organisationnelle et la conformité au contrat conclu avec le MFCU et aux directives de fournisseur de service d'AFB.

- Comprendre ce que signifie la veille stratégique :

  La veille stratégique signifie :
  - de la technologie, c.-à-d. le SIEO-SGC pour le programme AFB;
  - des processus, c.-à-d. la planification basée sur le rendement, des politiques et des procédures liées à la saisie et à l'analyse de données; et
  - des gens pour recueillir et analyser les données et prendre des décisions basées sur des données probantes.

Savoir où trouver des ressources additionnelles liées au système de gestion du rendement : Système de gestion du rendement d'AFB

# Module 2 : Services du programme AFB et déroulement client

## Objectifs

À la fin de ce module, vous serez en mesure de :

- comprendre le déroulement client d'AFB;
- développer une compréhension plus approfondie du CGR : norme de qualité des services, capacité organisationnelle et conformité;
- comprendre les trois dimensions de la norme de qualité des services (service à la clientèle, efficacité et efficience) et leur connexion aux mesures de base;
- Comprendre la raison de chaque mesure de base et les problèmes possibles d'intégrité des données liés à chacune, ainsi que la manière d'améliorer le rendement pour chacune de ces mesures clé;
- comprendre la relation entre le CGR, la norme de qualité des services et les données de rapport;
- savoir comment la valeur de la norme de qualité des services est calculée;
- comprendre l'importance de l'intégrité des données pour le processus de gestion du rendement; et
- être capable d'identifier où les données de rapport sont saisies dans le SIEO-SGC.

## Le déroulement client d'AFB

Les apprenants s'inscrivent au programme AFB afin d'améliorer leur littératie de base, leur numératie et leurs compétences numériques afin qu'ils puissent réaliser leurs objectifs. Une compréhension claire du programme AFB, de la CLAO et du déroulement client est une étape importante pour assurer l'intégrité des données et démontrer l'excellence du service.

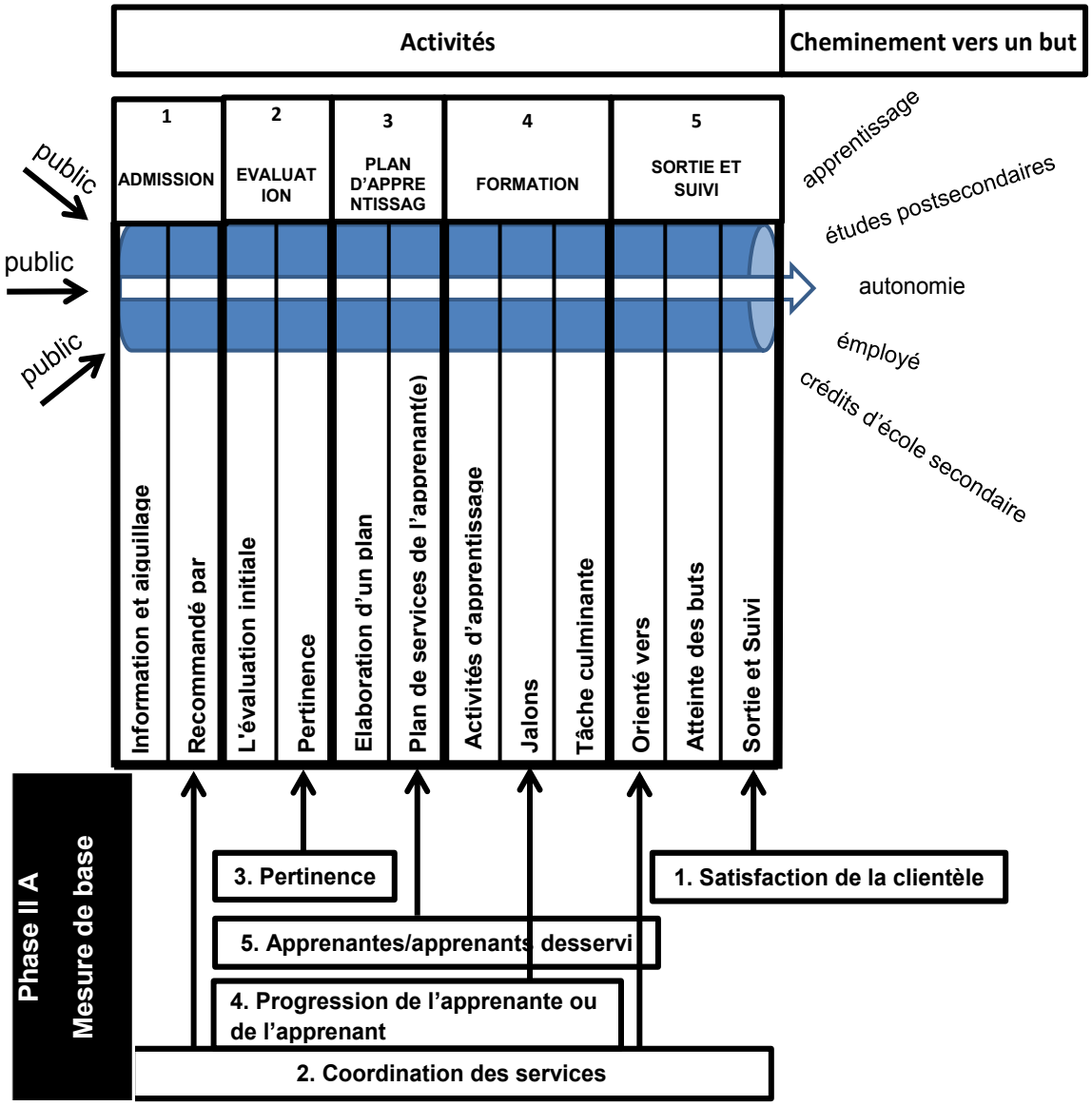
Se représenter le déroulement client comme un pipeline nous aide à comprendre comment les apprenants circulent dans le système. Les fournisseurs de service peuvent utiliser des rapports pour aborder des difficultés avec les capacités des apprenants à négocier le pipeline en évaluant la prestation de services, en cernant les forces et les réussites, en identifiant les problèmes et en élaborant des stratégies d'amélioration. À son tour, ce processus augmente la capacité organisationnelle et améliore les services,

L'analyse des rapports peut aider à gérer le flux d'apprenants au PDS.

L'augmentation de la capacité organisationnelle est une manière importante dont un fournisseur de service peut maximiser sa capacité à aider les apprenants.

La qualité des services peut également être gérée en visualisant le déroulement client comme des « apprenants circulant dans le programme AFB » selon le graphique ci-dessus. Par exemple, un grand nombre d'apprenants qui terminent le programme et qui atteignent leur objectif apparaîtra dans les rapports du système de gestion du rendement. À l'inverse, un petit nombre d'apprenants qui atteignent leurs objectifs alors qu'un grand nombre d'apprenants quittent le programme avant l'achèvement pourrait indiquer une occasion d'amélioration de la qualité des services.

Le diagramme ci-dessous est une représentation du déroulement que les apprenants suivent alors qu'ils évoluent dans le programme AFB :



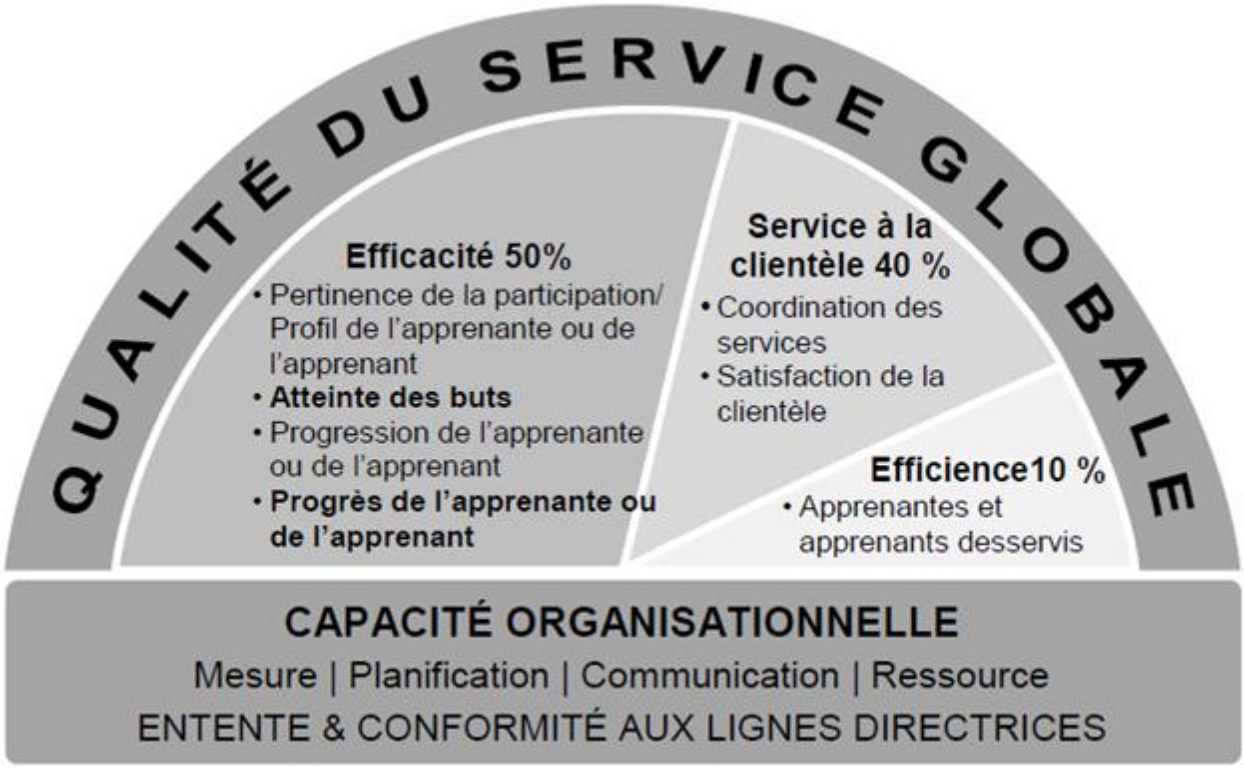

Les rapports saisissent comment les apprenants comme groupe se déplacent le long du déroulement des clients.

## Les composantes du cadre de gestion du rendement

Le CGR comporte trois composantes qui servent à mesurer la qualité et la durabilité du programme AFB. Les voici :

- Norme de qualité des services
- la capacité organisationnelle,
- conformité au contrat avec le MFCU et les Directives aux fournisseurs de services d'AFB.

### 1. Norme de qualité des services (NQS)




La réussite du fournisseur de service est mesurée selon les trois dimensions de qualité des services suivantes :

1. **L'efficacité** : mesurée par ceux qui sont desservis par le programme AFB et par l'effet du service reçu.

2. **Le service à la clientèle** : mesuré selon la satisfaction des apprenants quant au service d'AFB et comment le programme AFB dessert la collectivité.
3. **L'efficience** : mesurée d'après le degré auquel les ressources sont utilisées adéquatement afin de réaliser les engagements pris dans le contrat d'AFB.

(D'autres renseignements concernant la NQS se trouvent dans Système de gestion du rendement du programme de Alphabétisation et formation de base d'Emploi Ontario pour les fournisseurs de service et les organismes de soutien, Module 2 : Cadre de gestion du rendement d'AFB, pages 2-5.)

Chaque dimension possède des mesures de base intégrales et elle est pondérée pour démontrer la valeur et pour « raconté un narratif » au sujet de la qualité de la prestation de services d'AFB.

### Mesures de base

Les mesures de base sont élaborées par le ministère et figurent dans le rapport 64, détails de la qualité des services. Les mesures de base retiennent l'attention du fournisseur de service sur le maintien de services de grande qualité et à aider les apprenants à atteindre leurs objectifs.

Le grand thème de la formation est d'aider les fournisseurs de service à soutenir les apprenants alors qu'ils suivent le déroulement client ci-dessus d'une manière qui :

- augmente le nombre d'apprenants qui réalisent leurs objectifs;
- augmente la qualité des services;
- répond aux exigences contractuelles en matière de rendement; et
- accomplit tous ces objectifs de manière efficiente.

L'intégrité des données est cruciale pour gérer le déroulement individuel d'un client et pour gérer le programme AFB dans son ensemble.

## Mesures de base de la phase II-A du CGR

### *1. Satisfaction de la clientèle*

Les apprenants sont les clients. Le programme AFB existe principalement au bénéfice des apprenants : pour les aider à développer leur littératie, leur numératie et leurs compétences numériques, ainsi que les aider à

atteindre leurs objectifs. La satisfaction de la clientèle est basée sur la rétroaction des apprenants et indique à quel point ils sont satisfaits des services reçus. Cela comprend les gains des apprenants et comment ils sont traités alors qu'ils suivent le programme. Cette information est recueillie dans le formulaire de fin du programme AFB et le formulaire de suivi, dans lesquels les apprenants doivent indiquer sur une échelle de un à cinq s'ils sont susceptibles de recommander le programme AFB à quelqu'un cherchant des services de ce genre.

### *2. Coordination des services*

Les organismes d'AFB font partie d'un réseau plus large de fournisseurs de service offrant des services d'emploi, de formation et de soutien. Au sein du CGR, la coordination des services saisit l'activité d'aiguillage entre le fournisseur de service d'AFB et d'autres fournisseurs de service et organismes communautaires. Cette mesure aide à évaluer à quel point les fournisseurs de service coordonnent et intègrent la prestation de services. La prestation intégrée offre aux apprenants l'accès à d'autres services qui les aident à réaliser leurs objectifs. Cette mesure de base aide les fournisseurs de service à évaluer l'efficacité de leurs stratégies et activités d'intervention et à déterminer à quel point ils font la promotion du programme AFB dans la collectivité. Le programme AFB fait partie d'un système intégré au sein d'Emploi Ontario et d'autres programmes et services connexes fournis par d'autres ministères et d'autres niveaux de gouvernement.

### *3. Pertinence*

Le programme AFB existe pour aider des personnes faisant face à des entraves de littératie, de numératie ou de compétences numériques qui les empêchent de réaliser leurs objectifs. Cette mesure garantit que les fournisseurs de service travaillent avec les clients qui ont le plus besoin de services d'AFB. La pertinence/profil d'apprenant dans le CGR-AFB est mesurée selon plusieurs indicateurs de pertinence tels que le niveau d'éducation, le temps écoulé depuis la formation, l'âge, etc.

### *4. Progression de l'apprenante ou de l'apprenant*

La **progression de l'apprenante ou de l'apprenant** est mesurée par l'achèvement réussi des jalons requis sur le cheminement vers un but de l'apprenante ou de l'apprenant. L'achèvement de jalons démontre que les apprenants font du progrès vers la réalisation de leurs objectifs.

### *5. Apprenants desservis*

« Apprenants desservis » mesure le nombre d'apprenants qui ont un plan d'apprentissage actif ou fermé desservis durant le même exercice financier. Les apprenants desservis sont une mesure de la capacité d'aider les apprenants, mais ce n'est toutefois pas une mesure de la qualité des services.

## Mesures de base de la phase II-B du CGR

Le programme d'AFB est en évolution. L'introduction progressive de mesures de base fait partie de cette évolution. La phase II-A s'appliquera pendant les exercices financiers 2014–15 et 2015–16. Par la suite, deux autres mesures de base seront intégrées à la valeur de la NQS : L'achèvement (du cheminement vers un but) et les gains (de l'apprenant) qui sont abordés ci-dessous. L'information qui est actuellement entrée dans ces champs du SIEO-SGC sera utilisée pour former le développement de références pour ces mesures.

### *Achèvement (d'un cheminement vers un but)*

L'achèvement (d'un cheminement vers un but) est une mesure de ceux qui ont réussi tous les volets du plan d'apprentissage (activités d'apprentissage, jalons et tâche culminante). Lorsque cette mesure aura été ajoutée au CGR, elle indiquera combien d'apprenants ont satisfait aux objectifs d'apprentissage et sont prêts à la transition.

### *Gains (de l'apprenant)*

Les gains de l'apprenant mesurent le degré auquel les apprenants démontrent une amélioration entre l'entrée et la sortie du programme. Les

gains de l'apprenant répondent à la question : « Est-ce que les apprenants augmentent leurs compétences à la suite de la participation au programme AFB? » Cela fournit une preuve des gains réalisés par les apprenants à la suite de la formation et du soutien reçus des fournisseurs de service.

## Exercice 1

Remplissez le tableau ci-dessous en utilisant l'information dans ce guide du participant et en puisant dans votre propre expérience.

| | **1 Satisfaction de la clientèle** | **2 Coordination des services** | **3 Pertinence** | **4 Progression de l'apprenante ou de l'apprenant** | **5 Apprenants desservis** |
|---|---|---|---|---|---|
| Pourquoi cette mesure de base est-elle importante? | | | | | |
| Quels problèmes d'intégrité des données doivent être anticipés relativement à cette mesure de base? | | | | | |
| Quelles stratégies le FS pourrait-il mettre en œuvre pour améliorer le rendement dans ce domaine? | | | | | |

## Calcul de la norme de qualité des services (NQS)

Plusieurs actions et activités qui relèvent du fournisseur de service affectent la valeur NQS, telles que la stratégie du PDS, les procédures écrites du fournisseur de service, la prestation des services et l'intégrité des données. Comprendre la méthode de calcul de la valeur NQS peut aider le fournisseur de service à gérer ces actions et activités, ainsi qu'à décider où orienter l'investigation et où affecter des ressources limitées.

La valeur **« CA – Tous les participants – Données réelles »** obtenue de la section des mesures de base X la valeur **« Pondération de la qualité des services »** obtenue de la section sur la Qualité des services X **10** (jusqu'à la valeur maximale de NQS permise indiquée dans le tableau ci-dessous) :

### Phase II-A (2014–16)

| Dimension | Mesure | Pondération | CA réel | Valeur de NQS | Valeur maximale de NQS* |
|---|---|---|---|---|---|
| Service à la clientèle (40 %) | **1. Satisfaction de la clientèle** | 15 % | 90 % | 1,35 | **1,5** |
| | **2. Coordination des services** | 25 % | 50 % | 1,25 | **2,5** |
| Efficacité (50 %) | **3. Pertinence / Profil de l'apprenant (les 12 indicateurs)** | 20% | 30 % | 0,60 | **2,0** |
| | **4. Progression de l'apprenante ou de l'apprenant** | 30% | 60 % | 1,80 | **3,0** |
| Efficience (10 %) | **5. Apprenants desservis** | 10% | 90 % | 0,90 | **1,0** |
| | **Norme de qualité des services globale** | | | **5,90** | **10** |

* Chaque mesure de base se voit attribuer une valeur maximale qui peut être utilisée dans le calcul de la NQS totale.

Voici un exemple du calcul de la valeur NQS pour la satisfaction de la clientèle en utilisant la Maquette **A – Rapport 64 – Rapport Qualité des services en détail de l'Exercice 2 un peu plus bas :**

100 % X 15 % X 10 = **1,50**

La somme de toutes les valeurs de la colonne « Données réelles » de la section QUALITÉ DU SERVICE représente la valeur de la **norme de qualité des services (NQS)** globale du PDS.

Si la valeur de NQS du fournisseur de service est inférieure à la valeur faisant l'objet de l'engagement à l'appendice E du contrat d'AFB, alors que investigation devrait être entreprise.

Même si la valeur de NQS totale est égale ou supérieure à la valeur à laquelle le fournisseur de service s'est engagé à l'appendice E, si les valeurs de NQS individuelles présentent une tendance à la baisse, il serait sage que le fournisseur de service examine les causes de cette tendance.

La saisie complète, exacte et actuelle des données dans le SIEO-SGC aideront à assurer l'intégrité des données afin que les données de rapport, incluant la valeur de NQS, soient significatives pour les autres. Des rapports significatifs améliorent le processus décisionnel et soutiennent l'amélioration continue.

Le guide d'utilisation du rapport nº 64 (Rapport détaillé sur la qualité des services) et le Dictionnaire des données peuvent aider à faire le lien entre la valeur de NQS et les données sources. Les procédures d'exploitation uniformisées de votre PDS devraient vous guider vers les activités de PDS qui produisent la création des données sources. Il y a par conséquent une trace de la valeur de NQS remontant jusqu'aux activités de votre PDS. Cette trace est importante afin de pouvoir établir les causes et effets, et les effets révélés dans les rapports.

## Exercice 2

Revue de Maquette A : Rapport 64 – Rapport Qualité des services en détail. En utilisant les données figurant dans ce rapport, calculez les valeurs demandées ci-dessous.

a) Calculez la valeur de la colonne QUALITÉ DES SERVICE « Données réelles » pour la satisfaction de la clientèle.
b) Calculez la valeur de la colonne QUALITÉ DES SERVICE « Données réelles » pour la coordination des services.
c) Calculez la valeur de la colonne QUALITÉ DES SERVICE « Données réelles » pour la pertinence.
d) Calculez la valeur de la colonne QUALITÉ DES SERVICE « Données réelles » pour la progression de l'apprenante ou de l'apprenant.
e) Calculez la valeur de la colonne QUALITÉ DES SERVICE « Données réelles » pour les apprenants desservis.
f) Quelle est la **valeur de NQS globale** pour ce PDS?

| QUALITÉ DES SERVICE – PHASE II-A | Valeur prov. | Valeur cible | CA – Tous les participants - données réelles **A** | Pondération **B** | Données réelles **A X B X 10** | Valeur maximale de NQS |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Service à la clientèle | 2,6 | 2,6 | | 40 % | | |
| Satisfaction de la clientèle | 1,35 | 1,35 | 100 % | 15 % | 1,50 | 1,5 |
| Coordination des services | 1,25 | 1,25 | 83 % | 25 % | | 2,5 |
| Efficacité | 2,4 | 2,4 | | 50 % | | |
| Pertinence | 0,6 | 0,6 | 26 % | 20 % | | 2,0 |
| Progrès | 1,8 | 1,8 | 100 % | 30 % | | 3,0 |
| Efficience | 0,9 | 1,0 | | 10 % | | |
| Apprenants desservis | 0,9* | 1,0* | 175 % | 10 % | | 1,0 |
| Total | 5,9 | 6,0 | | 100 % | | 10,0 |

* Bien que la norme provinciale pour les Apprenants desservis soit de 90 %, les fournisseurs de service s'engagent à desservir 100 % de leur nombre d'apprenants cible comme le stipule le contrat d'AFB.

Maquette A : Rapport 64 – Rapport Qualité des services en détail

**CA – Tous les participants**

CA du 1er avril 2014 au 30 mai 2014

| AFB CM # | QUALITÉ DE SERVICE MESURES DE BASE | AFB Object. Prov. | Engagement en matière de rendement | Num. | Dén. | Données réelles | CA Objectif (en %) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Service à la clientèle** | | | | | | |
| **1** | **Satisfaction de la clientèle** | 90 % | 90 % | 32 | 32 | 100 % | 111 % |
| | Apprenant | | | 32 | 32 | 100 % | |
| | *Taux de réponse des apprenants* | | | 32 | 41 | 78 % | |
| **2** | **Coordination des services** | 50 % | 50 % | 34 | 41 | 83 % | 166 % |
| | 1. Orienté par | | | 27 | | 66 % | |
| | 2. Orienté vers un autre organisme – Inscrit à un programme d'études | | | 10 | | 24 % | |
| | 3. Orienté vers un autre organisme – Inscrit à un programme de formation | | | 2 | | 5 % | |
| | 4. Orienté vers un autre organisme – Inscrit au SE | | | 11 | | 27 % | |
| | 5. Orienté vers un autre organisme – Inscrit à un programma d'apprentissage communautaire | | | 0 | | 0 % | |
| | **Efficacité** | | | | | | |
| **3** | **Pertinence** | 30 % | 30 % | 108 | 41 | 26 % | 88 % |
| | 1. <12e année | | | 15 | | 37 % | |
| | 2. Prestataire d'Ontario au travail/POSPH | | | 30 | | 73 % | |
| | 3. Aucune source de revenu | | | 2 | | 5 % | |
| | 4. Pupille de la Couronne | | | 1 | | 2 % | |
| | 5. Plus de 6 ans depuis la dernière éducation | | | 21 | | 51 % | |

| AFB CM # | QUALITÉ DE SERVICE MESURES DE BASE | AFB Object. Prov. | Engagement en matière de rendement | Num. | Dén. | Données réelles | CA Objectif (en %) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 6. Plus de 6 ans depuis la dernière formation | | | 6 | | 15 % | |
| | 7. Âgé de plus de 45 ans et moins de 64 ans | | | 9 | | 22 % | |
| | 8. Historique d'éducation interrompue | | | 18 | | 44 % | |
| | 9. Handicapé | | | 4 | | 10 % | |
| | 10. Autochtone | | | 2 | | 5 % | |
| | 11. Sourd | | | 0 | | 0 % | |
| | 12. Francophone | | | 0 | | 0 % | |
| **4** | **Progrès** | 60 % | 60 % | 51 | 51 | 100 % | 167 % |
| | 1. % des apprenants qui complètent au moins une tâche jalon | | | 51 | | 100 % | |
| | **Efficience** | | | | | | |
| **5** | **Apprenants desservis** | 90 % | 175 | 51 | | 175% | |
| | Nouveau | | | 41 | | | |
| | En transition | | | 10 | | | |

## 2. La capacité organisationnelle

Tous les organismes fructueux et durables, peut importe leur secteur d'activité, ont une capacité organisationnelle robuste pour offrir et maintenir des services efficaces et efficients axés sur les clients.

La capacité organisationnelle est démontrée par la capacité de l'organisme à mesurer, planifier, communiquer et ressourcer efficacement. La capacité organisationnelle est une dimension inhérente du SGR-AFB et contribue de manière indirecte à la norme de qualité des services mesurable.

### 3. Conformité au contrat d'AFB et aux Directives aux fournisseurs de services d'AFB

Tous les fournisseurs de services ont conclu un contrat avec le MFCU et l'on s'attend à ce qu'ils réalisent leurs engagements annuels en matière de rendement selon leur budget et qu'ils répondent à toutes les exigences en matière de rapport.

### Exercice d'arbre conceptuel en groupe

Après la revue des résultats de l'Exercice 2, créez un arbre conceptuel de la valeur NQS avec le groupe. Un arbre conceptuel commence par une idée centrale écrite au milieu de la page avec des idées connexes qui s'y rattachent comme des branches.

Dans ce cas, les idées connexes affectent la valeur NQS. Ce ne sont pas seulement des idées qui y sont reliées.

## Établir la relation entre les intrants et les rapports

Le tableau ci-dessous fait des connexions d'ordre général entre le CGR, la NQS, les données clés qui devraient être recueillies dans le SIEO-SGC à chaque étape du déroulement de l'apprenant, et à quel endroit ces données sont traitées dans certains rapports clés.

La colonne de la mesure de CGR contient des cellules en blanc parce que les étapes du déroulement client ne comportent pas toutes une mesure de base dans le rapport 64.

| FLUX DU PDS | MESURE DU CGR | DONNÉES DU FORMULAIRE D'ADMISSION | RAPPORT UTILE |
|---|---|---|---|
| Information et aiguillage | | - date de début<br>- type d'activité « séance d'information » ou « extension des services »<br>- nombre de personnes participantes<br>- Nombre de personnes orientées vers d'autres fournisseurs de services d'alphabétisation<br>- Nombre de personnes orientées vers d'autres programmes ou services<br>- Nombre de personnes sur la liste d'attente | 60A Toutes les données information et aiguillage |
| Recommandé | Service à la clientèle – coordination des services | - Date de fermeture du plan de service<br>- Plans de service avec au moins une des personnes recommandées dans la liste Recommandé par figurant dans le guide d'utilisation, le Dictionnaire des données et dans les menus déroulants du SIEO-SGC. | 64 RDQS – 2. Coordination des services |
| Admission et évaluation | | - divers outils d'évaluation disponibles | 61 Activité par cas |
| Pertinence | Efficacité – pertinence | - Date de fermeture du plan de service<br>- Compétences<br>- Liste des catégories de pertinence | 64 RDQS – 3. Pertinence |

| FLUX DU PDS | MESURE DU CGR | DONNÉES DU FORMULAIRE D'ADMISSION | RAPPORT UTILE |
|---|---|---|---|
| | | montrées dans le guide d'utilisation, le Dictionnaire des données et les menus déroulants du SIEO-SGC. | |
| Plan d'apprentissage | | - plan d'apprentissage CLAO<br>- plan d'apprentissage amélioré | Sans objet |
| Plan de service | Efficience – apprenants desservis | - Date de début du plan de service | 64 RDQS – 5. Apprenants desservis |
| Activités de l'apprenant | | - Date de fermeture du plan de service<br>- Date d'achèvement réel des activités de l'apprenant | 20 Cas inactifs<br>60D Résultats<br>61 Activité par cas |
| Jalons | Efficacité – Progression de l'apprenante ou de l'apprenant | - Date de fermeture du plan de service<br>- Dates d'achèvement réelles de la tâche jalon | 60D Résultats<br>61 Activité par cas<br>64 RDQS – 4. Progression de l'apprenante ou de l'apprenant |
| Tâches culminantes | | - Date de fermeture du plan de service<br>- Date d'achèvement réelle de la tâche culminante | 60D Résultats |
| Orientés vers | Service à la clientèle – coordination des services | - Date de fermeture du plan de service<br>- Plans de service avec au moins une des personnes recommandées dans la liste Orienté vers figurant dans le guide d'utilisation, le Dictionnaire des données et dans les menus déroulants du SIEO-SGC. | 64 RDQS – 2. Coordination des services |

| FLUX DU PDS | MESURE DU CGR | DONNÉES DU FORMULAIRE D'ADMISSION | RAPPORT UTILE |
|---|---|---|---|
| Achèvements | | - Date d'achèvement de la tâche jalon et du résultat<br>- Dates d'achèvement des activités d'apprentissage<br>- Achèvement de la tâche culminante | 64 RDQS – Achèvements (lorsque disponible) |
| Achèvements | | - Date de fermeture du plan de service<br>- Motifs de la fermeture<br>- Achèvement des tâches jalons<br>- Achèvement des activités d'apprentissage<br>- Achèvement de la tâche culminante | 60D Résultats |
| Suivis | Service à la clientèle – satisfaction de la clientèle | - Date de fermeture du plan de service ou type « date d'achèvement réelle » de revue de suivi<br>- Sous-buts des compétences (excluant les activités d'apprentissage)<br>- Information sur l'apprenant : nom, prénom, ATME-téléphone et adresse de courriel<br>- Information sur le programme : nº de cas, programme et chargé de dossier | 19A Suivi par cas |
| Suivis | Service à la clientèle – satisfaction de la clientèle | - Date de fermeture du plan de service<br>- Classements de satisfaction de 1 à 6 pour le taux de réponse des apprenants et de 4 ou 5 pour le | 64 RDQS – 1. Satisfaction de la clientèle |

| FLUX DU PDS | MESURE DU CGR | DONNÉES DU FORMULAIRE D'ADMISSION | RAPPORT UTILE |
|---|---|---|---|
| | | numérateur afin de calculer le pourcentage de satisfaction de la clientèle. | |
| Suivis | Service à la clientèle – satisfaction de la clientèle | - Date de fermeture du plan de service<br>- Motifs de la fermeture<br>- types de résultats énumérés dans le Dictionnaire des données pour le nom de champ « Résultat » dans le chapitre Plan de service | 60D Résultats |

## Liens utiles

Les liens se trouvent dans la page Web de l'EPEO suivante :

Guide du participant – Cadre de gestion du rendement (CGR)

## Revue des objectifs

- Comprendre le déroulement client d'AFB :

  Nous avons présenté aux participants un schéma montrant visuellement comment les apprenants progressent au fil du programme AFB. Nous avions indiqué que le schéma ferait l'objet d'une discussion plus tard.

- Développer une compréhension plus approfondie du CGR : norme de qualité des services, capacité organisationnelle et conformité :

  Les mesures de base et la norme de qualité des services ont fait l'objet de discussions approfondies, car elles sont au cœur du système de gestion du rendement d'AFB.

  La capacité organisationnelle est démontrée par la capacité de l'organisme à mesurer, planifier, communiquer et ressourcer.

  Tous les fournisseurs de services ont conclu un contrat avec le MFCU et l'on s'attend à ce qu'ils réalisent leurs engagements annuels en matière de rendement selon leur budget et qu'ils répondent à toutes les exigences en matière de rapport.

- Comprendre les trois dimensions de la norme de qualité des services (service à la clientèle, efficacité et efficience) et leur connexion aux mesures de base :

  Un graphique a été présenté reliant chacune des cinq mesures de base à une des trois dimensions de la norme de qualité des services. Suit ensuite une brève discussion de chacune de ces trois dimensions.

- Comprendre la raison de chaque mesure de base et les problèmes possibles d'intégrité des données liés à chacune, ainsi que la manière d'améliorer le rendement pour chacune de ces mesures de base :

Après une discussion des mesures de base, un tableau a été présenté au groupe et celui-ci a répondu à chacun de ces trois éléments. Les réponses du groupe ont ensuite fait l'objet de discussion.

- Comprendre la relation entre le CGR, la norme de qualité des services et les données de rapport :

  Un tableau a été présenté dans la section « Établir la relation entre les intrants et les rapports » faisant la connexion entre la saisie de données sources dans le SIEO-SGC et les rapports. Le tableau comprenait une colonne reliant les données de rapport aux mesures de base du CGR.

- Savoir comment la valeur de la norme de qualité des services est calculée :

  Le Module 2 montre comment calculer la valeur de NQS.

- Comprendre l'importance de l'intégrité des données pour le processus de gestion du rendement :

  L'intégrité des données, particulièrement l'actualité de la saisie de données, est nécessaire pour savoir où se situe un PDS par rapport à ses engagements envers le ministère. L'intégrité des données est également nécessaire pour aider les PDS à prendre des décisions basées sur des données probantes en matière d'amélioration continue.

- Être capable d'identifier où les données de rapport sont saisies dans le SIEO-SGC :

  Nous avons fait référence au guide d'utilisation du rapport nº 64 (Rapport détaillé sur la qualité des services) et au Dictionnaire des données qui peuvent aider à faire le lien entre la valeur de NQS et les données sources.

# Module 3 : Intégrité des données

## Objectifs :

À la fin de ce module, vous comprendrez :

- la définition de l'intégrité des données;
- qui sont les « propriétaires commerciaux des données » et leurs responsabilités;
- l'importance de la collecte de données en temps opportun;
- le soutien de la direction au personnel en matière de collecte de données et d'intégrité des données; et
- la valeur de la discipline.

## En quoi consiste l’intégrité des données?

L'intégrité des données est définie comme étant « l'exhaustivité, l'uniformité, l'actualité et l'exactitude » des données entrées dans le SIEO-SGC, d'autres systèmes et la version papier des dossiers de clients. Les données doivent être fiables, exactes, complètes et pertinentes afin de pouvoir prendre des décisions basées sur des données probantes.

## Qui sont les propriétaires des données de rapport du programme AFB?

En tant que « propriétaires commerciaux de données », les fournisseurs de service sont responsables de la vérification et de l'intégrité des données au niveau du PDS. Bien que les gestionnaires n'aient pas besoin de données pour toutes leurs tâches quotidiennes, la compréhension des données et de la manière de les utiliser augmente la capacité des fournisseurs de service de lier l'information, le rendement et la stratégie plus efficacement.

La valeur de l'information contenue dans les rapports opérationnels et de rendement est limitée seulement par la valeur des données entrées dans le SIEO-SGC.

La compréhension des données et de la manière dont elles sont utilisées augmente la capacité des fournisseurs de service de faire le lien plus efficacement entre les activités, l'information, le rendement et la stratégie. Les connexions de cause à effet sont ainsi mieux perçues.

### Quel sont les rôles du personnel et de la direction du fournisseur de service en matière d'intégrité des données?

Il est important que la *direction* du fournisseur de service comprenne la valeur de l'intégrité des données et l'importance de la collecte et la saisie des données dans le SIEO-SGC en temps opportun. Des rapports exacts et tous les avantages qui s'y rattachent, tel que le soutien pour des décisions basées sur des données probantes, exigent la collecte de données en temps opportun, que ce soit à des fins de planification stratégique, d'investigation ou d'amélioration continue.

Il est tout aussi important pour le *personnel* du fournisseur de service de comprendre cela, car c'est seulement grâce à leur aide et à leur diligence en tant que travailleurs de première ligne que l'intégrité des données peut être assurée. Le personnel est souvent le premier à recueillir les données et à les entrer dans le SIEO-SGC. Le personnel est également encouragé à s'engager dans l'amélioration continue et l'investigation.

Par conséquent, la direction doit soutenir le personnel afin de s'assurer qu'il comprenne la valeur de l'intégrité des données et de l'analyse des rapports.

## Comment le MFCU utilise-t-il les données de rapport d'AFB?

Le MFCU utilise les données saisies dans le SIEO-SGC pour :

1. définir les services et établir des normes de référence pour la prestation et la qualité des services;
2. contrôler la conformité aux ententes et garantir la transparence et l'imputabilité;
3. démontrer la valeur et les réussites du programme AFB basé sur des données probantes; et
4. appuyer les décisions en matière de politique pour soutenir l'amélioration continue du programme AFB.

## Comment le fournisseur de service utilise-t-il les données de rapport d'AFB?

Les fournisseurs de service utilisent les données saisies dans le SIEO-SGC pour :

1. contrôler la conformité au contrat conclu entre le fournisseur de service et le MFCU;
2. offrir des services conformément au contrat avec le MFCU, les directives du programme, les engagements en matière de rendement et les exigences en matière de rapport, et au plan de service de la communauté;
3. contrôler la valeur des services offerts par le fournisseur de service;
4. former du nouveau personnel;

5. effectuer l'analyse afin de soutenir l'amélioration continue, d'améliorer la qualité de la prestation du programme AFB et d'identifier les pratiques exemplaires;
6. mener une analyse afin d'améliorer la capacité de prestation du programme AFB; et
7. orienter le développement du plan d'affaires annuel, y compris l'identification des forces et des secteurs à développer au cours de l'exercice financier à venir.

## Collecte de données

La collecte et le rapport de données individuelles sont effectués par le fournisseur de service au moyen du SIEO-SGC. Une partie des responsabilités de surveillance d'un expert-conseil du MFCU est de confirmer que les données rapportées par un PDS sont valides et exactes. L'analyse des données collectées est réalisée par le fournisseur de service et le personnel du MFCU et fournit de l'information utile sur le processus de surveillance, de planification et d'amélioration.

Les fournisseurs de service devraient se doter d'un système d'assurance de la qualité « sous la ligne de flottaison » afin de garantir que les données soient saisies et exactes. Les données saisies dans le SIEO-SGC doivent être appuyées par de la documentation, incluant la justification, dans le dossier matériel de l'apprenant.

Quels vérifications ou systèmes d'assurance de la qualité votre PDS possède-t-il pour garantir que les données sont recueillies en temps opportun et avec exactitude?

Quels vérifications ou systèmes d'assurance de la qualité votre PDS possède-t-il pour garantir que les données sont saisies dans le SIEO-SGC en temps opportun et avec exactitude?

## Quel effet la discipline dans l'exploitation d'un organisme a-t-elle sur sa capacité de prestation de services?

L'intégrité des données aide les organismes à devenir plus disciplinés et cette discipline offre des avantages allant au-delà de dossiers précis. La discipline aide à clarifier les choses pour tous les membres de l'organisme. Des processus uniformes et clairs aident le personnel à comprendre ce qui se produit au sein de l'organisme. Grâce à cette clarté, le temps et les ressources peuvent être utilisés plus efficacement et les fournisseurs de service sont plus en mesure de se concentrer sur l'amélioration des services.

- Grâce à la mesure, vous pouvez concentrer votre énergie plus efficacement sur l'amélioration des services aux apprenants.

- Si vous ne mesurez pas les résultats, vous ne pouvez pas distinguer la réussite de l'échec.
- Si vous ne pouvez pas reconnaître la réussite, comme pouvez-vous la récompenser?
- Si vous ne récompensez pas la réussite, vous récompensez probablement l'échec.
- Si vous ne pouvez pas reconnaître la réussite, comment pouvez-vous en tirer des leçons?
- Si vous ne pouvez pas reconnaître les difficultés, comment pouvez-vous les surmonter?

## Liens utiles

Les liens se trouvent dans les pages Web de l'EPEO suivantes :

AFB - Inscription du participant sous la rubrique Formulaires.

AFB Fin d'activités et suivi sous la rubrique Formulaires.

Modèle de plan d'apprentissage du CLAO 2012-13 (formulaire Word modifiable) [Contient des menus déroulants afin de simplifier l'utilisation e de réduire la possibilité d'erreurs.]

Guide d'utilisation du modèle de plan d'apprentissage

## Exercice 1

1. Passez en revue les données du Rapport 64 fournies à l'Annexe 1. Quels problèmes d'intégrité des données pourraient expliquer les nombres inusités [les quatre numérateurs (Num.) et dénominateurs (Dén.) en gras]?

## Revue des objectifs

- La définition de l'intégrité des données;

  Une définition de l'intégrité des données a été fournie et figure également dans le lexique;

- Qui sont les « propriétaires commerciaux des données » et leurs responsabilités?

  Les fournisseurs de service sont les propriétaires commerciaux des données et ils sont responsables de vérifier et de garantir l'intégrité des données au niveau du PDS.

- L'importance de la collecte de données en temps opportun :

  Des rapports exacts et tous les avantages qui s'y rattachent, tel que le soutien pour des décisions basées sur des données probantes, exigent la collecte de données en temps opportun, que ce soit à des fins de planification stratégique, d'investigation ou d'amélioration continue.

- Le soutien de la direction au personnel en matière de collecte de données et d'intégrité des données :

  Le personnel de soutien est composé des travailleurs qui sont souvent les premiers à entrer en contact avec les données qu'ils saisissent dans le SIEO-SGC. Il a donc un rôle important à jouer dans la collecte et l'intégrité des données et une implication croissante dans l'amélioration continue et l'investigation. L'appui du personnel par la direction dans ce domaine améliorera l'efficacité du personnel.

- La valeur de la discipline :

  La discipline augmente la certitude dans les tâches qu'une personne accomplit. La discipline élimine la confusion, le temps perdu et l'énergie gaspillée. La discipline élargit la capacité de l'organisme à fournir des services.

# Module 4 : Analyse des rapports

## Objectifs

À la fin de ce module, vous serez en mesure de :

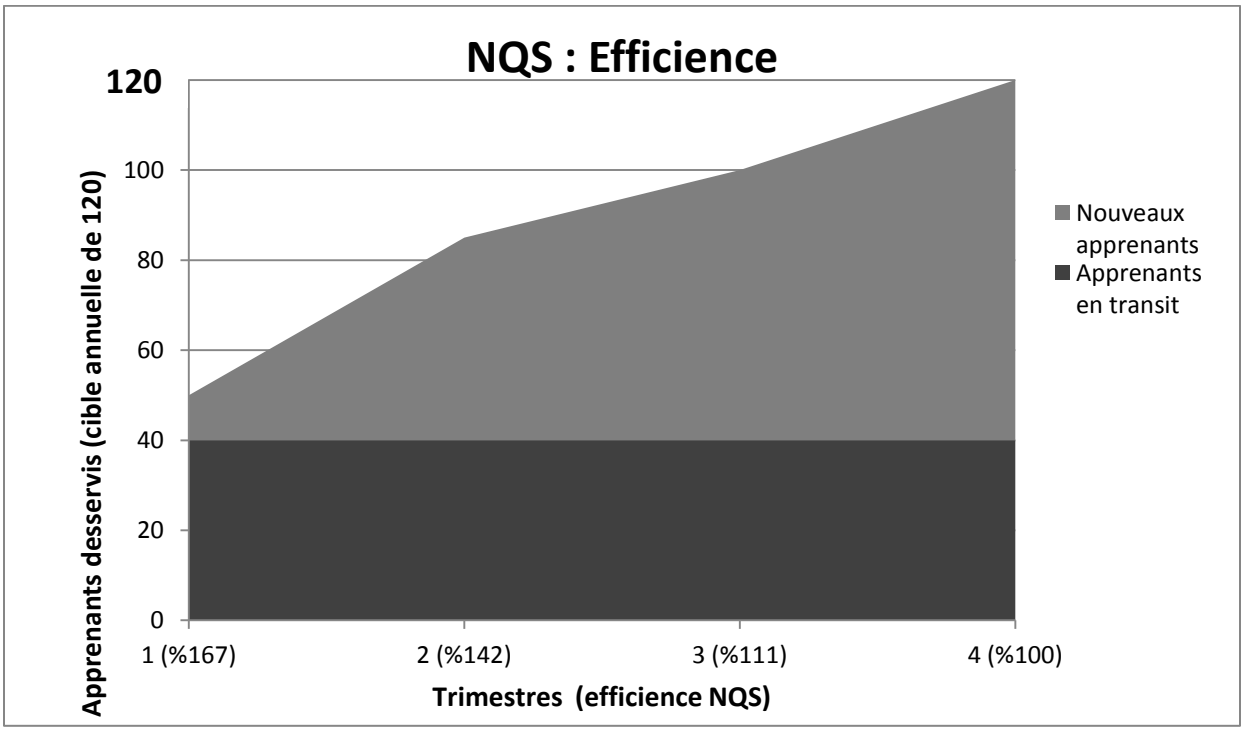
- comprendre les différents types de rapport disponibles et comment chacun d'entre eux permet d'identifier des occasions d'amélioration continue;
- pouvoir analyser les données d'AFB au niveau du PDS, de la région et de la province;
- comprendre comment la prise de décisions fondées sur des données probantes et le suivi des résultats favorisent l'amélioration continue et améliorent les services aux apprenants;
- d'appuyer le personnel dans l'analyse et la prise de décision basée sur des données probantes afin de continuellement améliorer le programme AFB; et
- savoir où trouver des ressources additionnelles.

## Apprenants desservis – dénominateur au prorata

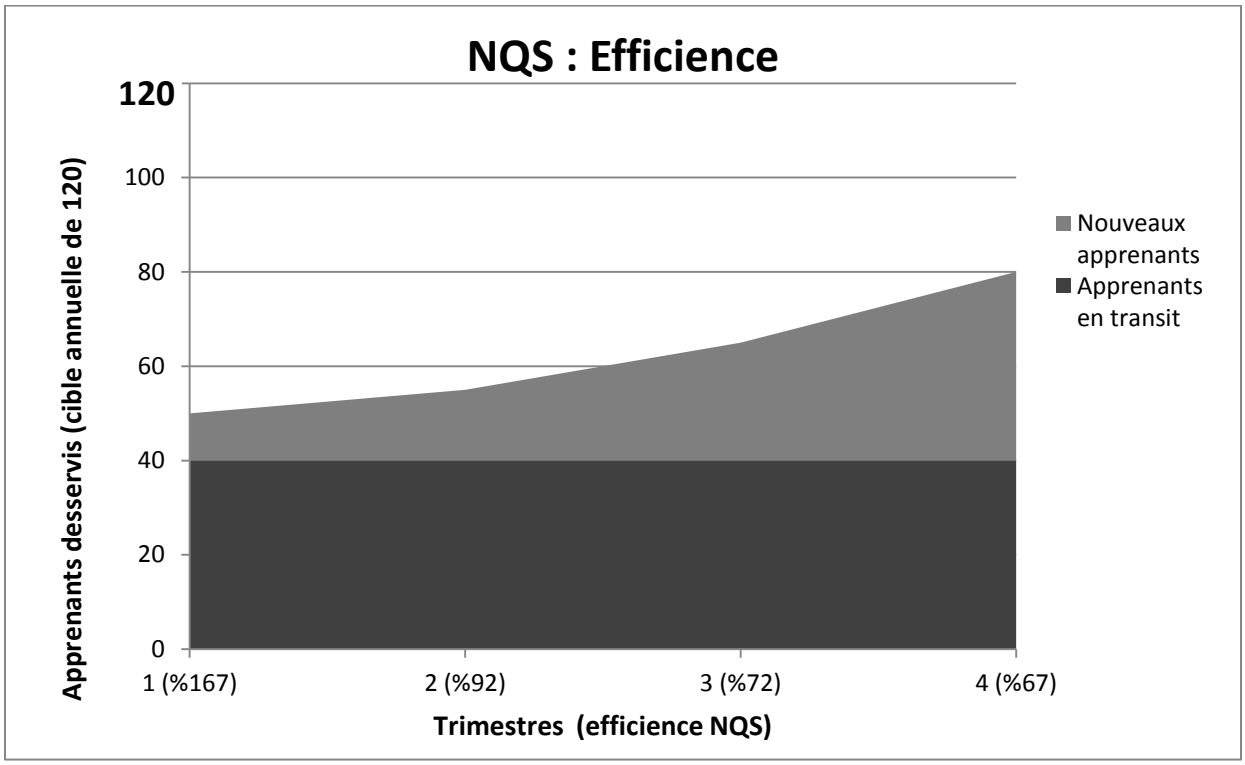
Comme l'explique le guide d'utilisation du rapport 64, pour calculer le pourcentage de « CA –Tous les participants – Données réelles », la « Cible annuelle d'engagement de rendement » (de l'appendice B du contrat) est répartie en divisant le nombre de mois dans la période de rapport par 12, puis en multipliant la « Cible annuelle d'engagement de rendement » par le résultat. Ce nouveau nombre représente le dénominateur du calcul du pourcentage de « CA – Tous les participants – Données réelles ».

En effectuant ce calcul au prorata, le pourcentage de « CA –Tous les participants – Données réelles » est plus significatif.

Bien que le calcul au prorata du dénominateur rend le pourcentage plus significatif, le pourcentage « CA – Tous les participants – Données réelles » pour les Apprenants desservis n'est pas parfait parce que les premiers mois sont faussés vers le haut et donnent l'impression que les résultats sont meilleurs qu'ils ne le sont en réalité. Les deux tableaux ci-dessous montrent l'effet lorsqu'un fournisseur de service considère l'admission d'apprenants par rapport à quand ils se fient trop aux nombres indiqués dans le rapport 64 – RQSD :



Dans le tableau ci-dessus, le fournisseur de service ajoute de nouveaux apprenants sous forme d'une quantité qui correspond au nombre cible d'apprenants à la fin de l'année. Le fournisseur de service est conscient que les pourcentages sont faussés durant les premiers mois et cela peut induire les fournisseurs de service à croire qu'ils ont de l'avance sur leur objectif. Par conséquent, ce fournisseur de service a activement cherché de nouveaux apprenants dès le début de l'exercice financier.




Dans le tableau ci-dessus, le fournisseur de service n'a pas cherché activement de nouveaux apprenants et se sentait à l'aise avec un résultat faussé de 167 % à la fin du premier trimestre. Cette fausse interprétation des résultats préliminaires faussés a causé des problèmes à ce fournisseur de service qui n'a pas réussi à se rattraper et à atteindre sa cible à la fin de l'année.

La comparaison de ces deux tableaux souligne l'importance de comprendre la manière dont les résultats des rapports sont calculés afin que des mesures adéquates puissent être prises, au besoin.

## Processus d'amélioration continue

Le but du processus d'amélioration continue est d'aider les fournisseurs de service à identifier les forces et les difficultés afin de prendre des décisions et d'élaborer des stratégies de développement avisées. Vous trouverez ci-dessous une description du processus que les fournisseurs de service peuvent observer pour identifier les réussites et les occasions d'amélioration continue lors de l'examen des rapports :

1. Analyser un rapport pour identifier tout élément étrange, indésirable ou excellent. Chercher des valeurs en deçà de la cible annuelle ou qui lui est supérieure, mais dont la tendance est à la baisse. Chercher de très hautes valeurs qui représentent une forte réussite dans un domaine que vous voulez poursuivre.

   Remarque : L'examen des guides de l'utilisateur de rapport et du Dictionnaire des données d'AFB, dans cet ordre, peut aider les fournisseurs de service à mieux comprendre les données contenues dans ces rapports. Ces ressources sont disponibles dans l'Espace partenaires Emploi Ontario. Des extraits à titre d'illustration sont également disponibles dans l'Annexe 2 et l'Annexe 3 de ce guide.

2. Pour comprendre la cause des résultats du rapport (cause et effet), il peut être nécessaire d'investiguer sur la source des données. La façon de mener l'investigation relève de chaque fournisseur de service. La cause pourrait être liée à l'intégrité des données ou au rendement.

3. Élaborer un plan d'amélioration afin d'aborder toute difficulté identifiée et puis le mettre en œuvre.

4. Examiner les résultats du plan d'amélioration et réviser celui-ci, au besoin.

## Rapports disponibles

Les rapports ci-dessous sont utiles pour identifier les occasions d'amélioration continue. Des exemples de page sont fournis dans les annexes :

| | | |
|---|---|---|
| 19A | Suivi par cas (niveau client) | Annexe 4 |

| | | |
|---|---|---|
| 20 | Cas inactifs (niveau client) | Annexe 5 |
| 60A | Toutes les données I et A | Annexe 6 |
| 60B | Apprenant(e)/Profil est un rapport de huit pages fournissant un éventail de données sur le profil de l'apprenante ou de l'apprenant sous forme de résumé en nombres absolus et en pourcentages. | |
| 60D | Résultats | Annexe 7 |
| 61 | Activité par cas (niveau client) (Exemples fournis dans les diapos) | |
| 64 | Qualité des services en détail (RQSD) (Seulement les pages 1 et 2 et sous une mise en page différente pour la commodité.) | Annexe 8 |

Le tableau de la section intitulée « Établir la relation entre les intrants et les rapports » présenté au Module 2 aligne les rapports avec les étapes du déroulement client, sauf dans le cas du rapport 61 qui fait l'objet de discussion un peu plus loin. La section intitulée « Qu'est-ce que les données des rapports pourraient vous dire », plus bas, explique comment des rapports particuliers peuvent aider l'amélioration continue.

Retournons d'abord au déroulement client typique du programme AFB dans un PDS présenté au Module 2.

## Le déroulement client de l'AFB (développé)

**Admission**
Le client entre dans le PDS (du côté gauche du schéma ci-dessous) après avoir entendu parler des services du PDS. Il pourrait entrer lors d'une activité d'information et aiguillage, de l'aiguillage d'un autre organisme communautaire, ou par le bouche-à-oreille.

**Évaluation**
Une évaluation est effectuée et les indicateurs de pertinence sont documentés.

**Plan d'apprentissage**
Un plan d'apprentissage est développé avec l'apprenant, puis entré dans le SIEO-SGC pour devenir le plan de service (voir le symbole d'alerte ci-dessous).

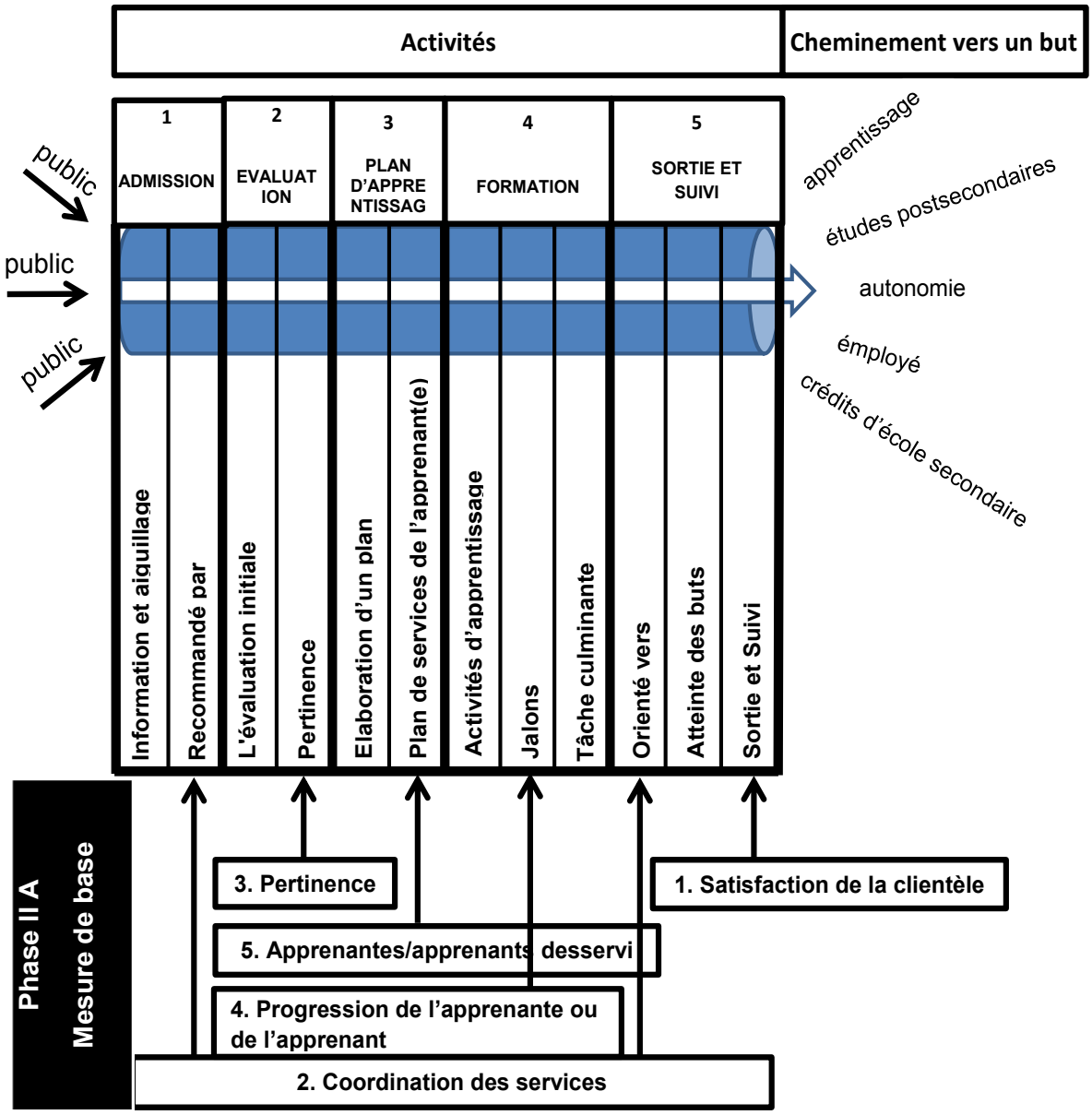
**Formation**
Les activités d'apprentissage sont administrées, puis évaluées au moyen des tâches jalons et des tâches culminantes.

**Suivi**
L'apprenant peut être orienté à tout moment le long du déroulement; souvent à l'achèvement. L'apprenant termine le programme, puis des activités de suivi sont effectuées (côté droit du schéma ci-dessous). Ces activités peuvent inclure un questionnaire, une conversation, un courriel, etc.

Les fournisseurs de service peuvent opter d'utiliser leurs propres formulaires ou le modèle de Plan d'apprentissage amélioré (PAA) qui peut être téléchargé depuis le SIEO-SGC. Le PAA est un outil non obligatoire qui est créé à l'aide des données du plan de service de l'apprenant. Les utilisateurs peuvent modifier les informations et puis téléverser le PAA dans le SIEO-SGC. Une fois téléversé, le PAA apporte toutes les modifications nécessaires au plan de service de l'apprenant.

N'importe où durant ce déroulement client, se présenteront des occasions d'amélioration. Les rapports énumérés sous Rapports disponibles ci-dessus peuvent aider à identifier ces secteurs; un sujet exploré davantage à la section suivante.

Schéma du déroulement client d'AFB :



## Qu'est-ce que les données des rapports pourraient vous dire?

Les sections qui suivent sont basées sur le schéma ci-dessus. Ces sections relient les étapes du déroulement aux rapports particuliers. Le but de ces sections est d'informer les participants sur ce que les données pourraient révéler. Les listes ne sont pas exhaustives, car les situations varient. Il devrait cependant y avoir suffisamment de contenu pour favoriser la réflexion des participants sur les autres éléments que les rapports pourraient révéler.

La compréhension des rapports lors d'une investigation est essentielle pour la prise de décisions basée sur des données probantes.

### Information et aiguillage

Rapport 60A – Toutes les données I et A

**Ce que les données vous disent** :

a) Les données de rapport pourraient indiquer que l'activité d'information et d'aiguillage est faible, ce qui pourrait expliquer la capacité disponible pour aider des apprenants, s'il y a de la capacité disponible. La capacité disponible pourrait être comblée en effectuant plus d'activités d'information et d'aiguillage, comme organiser plus de séances d'information, effectuer plus de sensibilisation et contacter d'anciennes et de nouvelles sources de recommandations potentielles.

b) En examinant les rapports 60A historiques et le nombre d'apprenants desservis dans les rapports 64 historiques, il est possible de voir quelles activités d'information et d'aiguillage amènent de nouveaux apprenants.

c) Les données sur le « nombre de personnes sur la liste d'attente » pourraient révéler des occasions de collaborer avec d'autres fournisseurs de service afin de coordonner les recommandations. Cela montre l'importance de garder contact avec d'autres fournisseurs de service.

## Recommandés

Rapport 64 RQSD – 2. Coordination des services

**Ce que les données vous disent** :

a) Le rapport indique si le PDS répond à ses engagements de coordination des services envers le MFCU dans l'appendice E du contrat d'AFB.

b) Il donne une indication du degré auquel les services du fournisseur de service sont intégrés à la communauté. Il peut indiquer à quel point les membres de la collectivité sont conscients des services offerts par le fournisseur de service.

## Admission et évaluation

Rapport 61 – Activité par cas

**Ce que les données vous disent** :

Des données particulières sur les apprenants individuels. Par exemple, les données peuvent être utiles lors de l'investigation sur les apprenants qui ont quitté le programme avant l'achèvement. Peut-être des apprenants sont admis au programme alors qu'ils devraient être orientés ailleurs. Le recyclage de la formation du personnel sur les évaluations pourrait être une occasion d'amélioration continue.

## Pertinence

Rapport 64 RQSD – 3. Pertinence

**Ce que les données vous disent** :

a) Les données de rapport indiquent si le PDS répond à l'engagement de pertinence envers le MFCU tel qu'identifié dans l'appendice E du contrat d'AFB.

b) Les données de rapport révèlent au fournisseur de service à quel degré le fournisseur de service dessert les apprenants qui ont le plus besoin des

services d'AFB. Elles tiennent compte du fait que les apprenants peuvent devoir affronter plusieurs entraves.

Si tous les apprenants étaient confrontés à tous les problèmes identifiés dans les 10 indicateurs de pertinence (OT/POSPH, aucune source de revenu et pupille de la Couronne comptant comme un seul), alors la valeur « CA Tous les participants – Données réelles » serait de 100 %. Le savoir aide les fournisseurs de service à comprendre la valeur « CA – Tous les participants – Données réelles ».

c) Les fournisseurs de service peuvent déduire de ce rapport quelles entraves peuvent affecter les apprenants et les comparer aux données démographiques dans la région desservie, comme identifiées dans le tableau Planification des services de littératie. Les deux s'alignent-elles ou certaines catégories d'apprenants sont-elles mal desservies? Les catégories mal desservies représentent une occasion d'amélioration continue : élaborez un plan pour augmenter les services aux groupes mal desservis.

## Plan de service

Rapport 64 RQSD – 5. Apprenants desservis

**Ce que les données vous disent** :

a) Rapport 64 RQSD – 5. Les apprenants desservis indiquent si le PDS répond à son engagement du nombre d'apprenants desservis envers le MFCU dans l'appendice E du contrat d'AFB.

b) Il peut indiquer la visibilité du fournisseur de service dans la communauté élargie. Il peut indiquer à quel degré le fournisseur de service s'est fait connaître des autres ressources, programmes et services de la communauté, ainsi que du grand public.

## Activités de l'apprenant

Rapport 20 – Cas inactifs
Rapport 60D – Résultats

**Ce que les données vous disent** :

a) Le rapport 20 – Cas inactifs révèle les plans de service qui n'ont pas été mis à jour depuis au moins 60 jours. Puisqu'il est critique de faire circuler les apprenants dans le programme, les cas inactifs doivent être analysés afin de savoir s'il y a une manière de garder les apprenants en mouvement le long de leur cheminement vers un but. Est-ce une question que les apprenants ont besoin du soutien de formation ou d'appels de rappel, ou bien qu'ils croient que les activités d'apprentissage ne sont pas pertinentes à leurs objectifs? L'investigation et les actions subséquentes pourraient débloquer certains apprenants coincés.

b) Le rapport 60D – Résultats révèle le pourcentage d'activités d'apprentissage qui ont été terminées dans les plans de service fermés durant la période de rapport. Qu'est-ce qui pourrait avoir changé pour améliorer cette valeur? Les activités d'apprentissage sont-elles simplement non achevées dans le SIEO-SGC? Dans quel cas, y a-t-il une occasion d'améliorer l'intégrité des données? Ou les activités d'apprentissage ne sont-elles pas achevées par les apprenants?

## Jalons

Rapport 60D – Résultats
Rapport 64 RQSD – 4. Progrès

**Ce que les données vous disent** :

a) Rapport 64 RQSD – 4. Le progrès indique si le PDS répond à son engagement en matière de progrès des apprenants envers le MFCU dans l'appendice E du contrat.

b) Le rapport 60D – Résultats indique le nombre moyen de jalons réalisés (par cheminement vers un but) des plans de service fermés. La valeur devrait indiquer si les jalons sont adéquatement utilisés comme outils d'évaluation. Peut-être que les jalons sont utilisés adéquatement comme outils d'évaluation de certains cheminements vers un but, mais pas pour d'autres.

c) Le rapport pourrait servir à établir si les jalons sont appropriés pour les apprenants. Les apprenants pourraient être évalués d'une manière inadéquate et placés à un niveau trop élevé rendant difficile la réalisation des jalons du niveau auquel ils ont été placés.

Le Guide d'utilisation des jalons vous aidera à comprendre, administrer, pointer et interpréter les jalons et à juger le rendement des apprenants.

L'« achèvement » de jalons n'est pas l'équivalent de la « préparation à la transition »; les jalons sont seulement des exemples d'exécution de tâches liées aux objectifs. Ils aident les praticiens à établir si l'apprenant fait des gains de compétence ou non.

## Tâches culminantes

Rapport 60D – Résultats

**Ce que les données vous disent** :

Le rapport comprend le pourcentage des tâches culminantes qui ont été réalisées pour les plans de service fermés durant la période de rapport. Des données sont également fournies sur le nombre de plans de service fermés pour lesquels une tâche culminante n'a pas été terminée et le nombre pour lequel il n'y a pas de réponse à la question sur l'achèvement d'une tâche culminante. Si 100 % des plans de service fermés n'ont pas de tâches culminantes terminées, qu'est-ce qui pourrait être changé pour améliorer cette valeur?

Le ministère poursuit ses efforts pour élargir le nombre de tâches culminantes disponibles.

Les rapports aident à trouver l'endroit où le progrès des apprenants du déroulement client pourrait rencontrer un bouchon qui ralentit l'achèvement. L'analyse du rapport peut identifier des occasions d'amélioration continue en soulignant les forces et les secteurs à développer. Cette information peut être utilisée pour identifier et mettre en œuvre de nouvelles stratégies pour améliorer la prestation de services.

## Orientés vers

Rapport 64 RQSD – 2. Coordination des services

**Ce que les données vous disent** :

a) Rapport 64 RQSD – 2. La coordination des services indique si le PDS répond à ses engagements de coordination des services envers le MFCU dans l'appendice E du contrat d'AFB.

b) Le degré auquel les apprenants avancent dans le programme vers leurs objectifs d'emploi, d'apprentissage, de crédit d'école secondaire, d'études secondaires ou d'autonomie.

c) Le degré auquel les fournisseurs de service aident les apprenants à éliminer les entraves en orientant les apprenants vers d'autres services de soutien dont ils pourraient avoir besoin.

## Achèvements

Rapport 64 RQSD – Achèvements (pas encore intégré à la valeur de NQS)
Rapport 60D – Résultats

**Ce que les données vous disent** :

a) La rapidité avec laquelle les apprenants achèvent le programme AFB et le quittent.

b) Si le rapport 64 RQSD – Achèvements révèle que le nombre d'achèvements est faible, le fournisseur de service peut souvent découvrir la raison de cette situation en examinant le rapport 60D – Résultats. Cela pourrait être parce que les apprenants ont de la difficulté à progresser dans *l'un ou l'autre* des trois éléments qui sont nécessaires afin que le plan de service compte comme un « achèvement » dans le rapport 64 :

    1. achèvement de tous les jalons (au moins un);
    2. achèvement de la tâche culminante;
    3. achèvement de toutes les activités d'apprentissage.

c) Le rapport 60D – Résultats fournit des données sur l'achèvement des jalons, des activités d'apprentissage et des tâches culminantes. Il fournit également des données sur les plans de service fermés dont tous les indicateurs ont été terminés.

## Suivis

Rapport 19A – Suivi par cas
Rapport 64 RQSD – 1. Satisfaction de la clientèle
Rapport 60D – Résultats

**Ce que les données vous disent** :

a) Rapport 64 RQSD – 1. La satisfaction de la clientèle indique si le PDS répond à ses engagements en matière de satisfaction de la clientèle envers le MFCU tels qu'identifiés dans l'appendice E du contrat d'AFB.

b) En règle générale, plus il y a d'apprenants énumérés dans le rapport 19A – Suivi par cas, mieux c'est, car cela signifie que les apprenants progressent dans le programme AFB. Cependant les articles avec une date d'échéance ancienne sont des signes de problèmes qui doivent faire l'objet d'une investigation.

    Si les PDS ne font pas le suivi correctement (c.-à-d. qu'un grand nombre d'articles a dépassé les dates d'échéance), le fournisseur de service a

manqué une occasion de documenter les résultats positifs des apprenants et d'évaluer les effets à long terme du programme AFB.

c) Rapport 64 RQSD – 1. La satisfaction de la clientèle indique à quel point l'expérience des apprenants est positive. Si cet indice est faible, il y a probablement des secteurs de prestation des services qui pourraient être améliorés. Une investigation pourrait cerner quels secteurs peuvent être améliorés et quelles améliorations sont nécessaires.

d) Un grand nombre de résultats « non achevés » à la sortie figurant dans le rapport 60D – Résultats et une valeur basse dans le rapport 64 RQSD – 1. La satisfaction de la clientèle pourrait indiquer que les apprenants quittent le programme AFB avant l'achèvement parce que des secteurs de la prestation des services nécessitent des améliorations plutôt que parce qu'ils quittent le programme pour des motifs personnels ou qui ne sont pas liés au service.

e) Rapport 64 RQSD – 1. La satisfaction de la clientèle pourrait indiquer si la sortie des apprenants est adéquatement gérée. L'administration d'un questionnaire à la sortie est une exigence des Directives aux fournisseurs de service d'AFB. Un numérateur de taux de réponse des apprenants (le taux de réponse des apprenants) relativement à la valeur du dénominateur (nombre de plans de service fermés) est un signe que les questionnaires à la sortie ne sont pas réalisés ou que les apprenants ne souhaitent pas y répondre. L'une ou l'autre de ces éventualités est une occasion d'amélioration qui mérite d'être étudiée.

## Exercice 1

À l'aide des exemples dans le guide du participant ou de vos propres idées, donnez un exemple de ce qu'un rapport pourrait vous révéler à chaque étape du déroulement client.

## Report 61 Activité par cas (niveau client)

C'est un rapport unique en ce qu'il saisit toutes ou presque toutes les données brutes liées au plan de service qui sont incluses dans les autres rapports. Chaque plan de service est comme un enregistrement dans une base de données. Le rapport peut être exporté au format Microsoft Excel où il peut être manipulé de diverses manières, telles

que le tri selon diverses colonnes, le dénombrement ou le calcul de valeurs moyennes, l'utilisation de la fonction TROUVE (FIND) d'Excel, et ainsi de suite.

En plus des plans de service fermés durant la période de rapport, les données dans le rapport 61 comprennent les plans de service actifs. Cela en fait un rapport utile, car des informations sur les plans de service actifs peuvent être consultées.

Travailler avec ce rapport est une bonne manière de comprendre le profil moyen des apprenants actuels. Il peut vous dire combien de compétences chaque apprenant possède, combien ont été achevées durant l'année, combien de jalons ont été atteints par chaque apprenant, combien ont été réalisés durant l'année, les dépenses de soutien à la formation par apprenant, et bien plus.

Ce rapport peut également être utile lors des investigations ou pour établir la démographie des apprenants passés et actuels.

Le rapport 61 inclut les états Fermé, Ouvert, Approuvé et Actif du SIEO-SGC, alors que le rapport 64 – Qualité des services en détail est basé principalement sur les plans de service fermés.

## Combinaisons de données

Dans la section « Qu'est-ce que les données de rapport pourraient vous dire? », nous avons abordé l'utilisation de plus d'un indicateur de données de rapport afin de chercher des occasions d'amélioration continue. Quelques-unes des manières utiles de combiner les données pour la consultation sont résumées ci-dessous :

- Le rapport 20 – Cas inactifs (plans de service qui n'ont pas été mis à jour depuis 60 jours) et le rapport 61 – Activité par cas peuvent être utilisés pour cerner à quel endroit les apprenants ont de la difficulté à progresser. Le rapport 20 identifie les cas inactifs et le rapport 61 peut servir à comprendre le profil des apprenants individuels afin de savoir quel a été leur dernier niveau d'activité. Peut-être que les jalons et les activités d'apprentissage sont trop difficiles pour certains apprenants. L'élaboration d'activités d'apprentissage en étapes plus

petites pourrait être nécessaire ou c'est simplement que les activités d'apprentissage n'ont pas été consignées dans le SIEO-SGC.

- La sous-catégorie des mesures de base du rapport 64 – Qualité des services en détail « Apprenants desservis – nouveaux » montre la visibilité du PDS dans l'ensemble de la communauté. Le bouche-à-oreille peut affecter cet élément de données. Par conséquent, si la mesure de base de la satisfaction à la clientèle est faible et que les « Apprenants desservis – Nouveaux » est faible, alors la faible satisfaction à la clientèle pourrait affecter les « Apprenants desservis – Nouveaux ». Cette situation devrait alors faire l'objet d'une analyse afin d'être améliorée.

- Si la mesure de base « Progrès » du rapport 64 – Qualité des services en détail indique que plusieurs jalons sont réalisés par les apprenants et que la mesure « Résultats à la sortie – achèvements » du rapport 60D – Résultats est élevée, mais que les résultats du cheminement vers un but à 12 mois dans le même rapport sont faibles, cela pourrait révéler une occasion d'amélioration continue. Il est possible que la formation n'amène pas les apprenants à un niveau adéquat et que les apprenants terminent le programme, atteignent leur objectif, mais ne peuvent pas continuer.

## Le personnel

La direction doit pouvoir transférer les compétences d'analyse des rapports au personnel. Comme mentionné à la section « Soutien du personnel par la direction du Module 3, le personnel est en première ligne et influence considérablement la saisie de données dans le SIEO-SGC. Il est impliqué dans les activités qui produisent les données saisies dans le SIEO-SGC et c'est souvent lui qui fait la saisie en question. Il est important que le personnel comprenne comment ses actions affectent les données de rapport.

Il n'est pas suffisant pour le personnel du PDS de comprendre la valeur de l'intégrité des données, il est important que le personnel puisse analyser les données de rapport et de prendre les mesures qui s'imposent. Cela inclut les compétences liées à l'investigation et à l'identification des secteurs d'amélioration continue. Afin de créer un programme AFB robuste, il doit s'intégrer au processus décisionnel d'amélioration

continue basé sur des données probantes. Les données de rapport sont un outil inestimable pour ce processus.

Les apprenants gagnent si le personnel utiliser régulièrement les données de rapport.

## Vue d'ensemble

Une grande partie de la matière couverte jusqu'à présent dans ce guide fait partie de l'amélioration continue. Cette section aborde la partie ultérieure du processus plus large d'amélioration continue. Nous sommes plus intéressés à examiner la vue d'ensemble et moins intéressés par les détails.

### Rapport trimestriel d'état et d'ajustement (RTEA)

Une analyse mensuelle rigoureuse des rapports couverte plus haut dans ce guide, notamment le rapport 64 – Qualité des services en détail et les analyses subséquentes, menées au besoin, créent le fondement de votre RTEA. Si l'intégrité des données est élevée et que l'analyse et les investigations sont réalisées avec rigueur chaque mois, alors l'information permettant de remplir le RTEA devrait être facilement accessible.

### Plan d'affaires d'AFB

Les rapports de données du SIEO-SGC peuvent fournir des données brutes telles que les « résultats à la sortie » (tirés du rapport 60D – Résultats) qui peuvent aider à établir les valeurs cibles d'engagement à venir. En plus de fournir des données brutes, le travail réalisé durant l'année précédente contribue à formuler un plan d'affaires significatif et fournit une grande partie des données probantes à l'appui du plan.

Plus l'analyse régulière des rapports et l'examen des causes sous-jacentes des résultats favorables ou défavorables par le fournisseur de service sont rigoureux, mieux celui-ci sera informé des facteurs qui influencent sa réussite. Grâce à cette meilleure compréhension des causes et effets, le fournisseur de service sera mieux habilité à développer des stratégies saines pour progresser.

La saisie exacte et actuelle des données à longueur d'année est nécessaire pour que les données et l'analyse servant à l'élaboration du plan d'affaires soient significatives.

### Rapports cumulatifs

Certains rapports, tels que 60A – Toutes les données I et A peuvent être cumulés au niveau régional et provincial. Ces rapports cumulatifs permettent aux fournisseurs de service de comparer leurs PDS aux moyennes régionales et provinciales.

Les rapports cumulatifs provinciaux et régionaux sont disponibles sous la rubrique Rapports cumulatifs du site de rapport des fournisseurs de service du SIEO (identifiant ONe-key requis).

## Liens utiles

Les liens se trouvent dans les pages Web de l'EPEO suivantes :

Planification des activités

Modèle du RTEA dans la section Rapport trimestriel d'état et d'ajustement (RTEA)

Les deux documents ci-dessous contiennent des définitions, des sources de données et des calculs qui sont essentiels pour comprendre la signification des valeurs dans divers rapports. Ils aident également à créer une piste entre les données des rapports et les données sources :

Guides de l'utilisateur pour les rapports en détail – SIEO-SGC

Dictionnaire des données d'alphabétisation et formation de base du SIEO-SGC

## Exercices 2 à 6

2. À l'aide des données du rapport 64 présentées à l'Annexe 9, calculez les valeurs demandées qui apparaîtront dans le rapport 64 – Qualité des services en détail. (Si vous avez besoin d'aide à comprendre les calculs, veuillez vous reporter à l'Annexe 10.)

   Valeurs demandées :

   a) Calculez la valeur « CA – Tous les participants – **Données réelles** » pour la valeur 1. Satisfaction de la clientèle.
   b) Calculez la valeur « CA – Tous les participants – **Données réelles** » pour la valeur 2. Coordination des services.
   c) Calculez la valeur « CA – Tous les participants – **Données réelles** » pour la valeur 3. Pertinence.
   d) Calculez la valeur « CA – Tous les participants – **Données réelles** » pour la valeur 4. Progrès.
   e) Calculez la valeur « CA – Tous les participants – **Données réelles** » pour la valeur 5. Apprenants desservis.

3. À l'aide des données du rapport 64 présentées à l'Annexe 11, calculez les valeurs demandées qui apparaîtront dans le rapport 64 – Qualité des services en détail. (Si vous avez besoin d'aide à comprendre les calculs, veuillez vous reporter à l'Annexe 12.)

   a) Calculez le **« CA Objectif (en %) »** pour 1. Satisfaction de la clientèle.
   b) Calculez le **« CA Objectif (en %) »** pour 2. Coordination des services.
   c) Calculez le **« CA Objectif (en %) »** pour 3. Pertinence.
   d) Calculez le **« CA Objectif (en %) »** pour 4. Progrès.

4. Veuillez vous reporter à l'Annexe 8i (rapport 64). Quel est le principal problème du PDS?

5. Veuillez vous reporter à l'Annexe 13 (rapport 64). Quel est le principal problème du PDS?

6. Veuillez vous reporter à l'Annexe 14 (rapport 64). Quel est le principal problème du PDS?

## Revue des objectifs

- Comprendre les différents types de rapport disponibles et comment chacun d'entre eux permet d'identifier des occasions d'amélioration continue :

  La section « Rapports disponibles » énumère les rapports qui peuvent aider les fournisseurs de service à réaliser l'amélioration continue. La section « Qu'est-ce que les données de rapport pourraient vous dire? » examine chaque étape du déroulement client et indique lesquels des rapports peuvent vous aider à identifier les forces et les occasions d'amélioration continue à chaque étape du déroulement client.

- Pouvoir analyser les données d'AFB au niveau du PDS, de la région et de la province :

  Un schéma a été présenté montrant le flux général des clients et des apprenants dans le déroulement client. Nous avons discuté du schéma en détail et couvert des éléments particuliers tels que la surveillance du flux d'apprenants afin de veiller à ce qu'ils atteignent leurs objectifs et la localisation des points le long de la trajectoire où des gains d'efficacité sont possibles.

  La section « Exercices » a renforcé ces éléments en aident les participants à comprendre les calculs contenus dans le rapport 64 – Qualité des services en détail.

  La nature unique du rapport 61 – Activité par cas (niveau client) est un outil d'interrogation puissant.

- Comprendre comment la prise de décisions fondées sur des données probantes et le suivi des résultats favorisent l'amélioration continue et améliorent les services aux apprenants :

  Par des exemples et des exercices, les participants ont découvert que des rapports exacts fournissent les données probantes requises pour prendre des décisions éclairées en matière d'amélioration continue.

- Appuyer le personnel dans l'analyse et la prise de décision basée sur des données probantes afin de continuellement améliorer le programme AFB :

  En utilisant ce guide et le Module 4 en particulier, les rapports, et les deux guides de l'utilisateur pour les rapports, ainsi que le Dictionnaire des données, les participants ont les outils nécessaires pour analyser les données et éclairer des décisions basées sur des données probantes et pour continuellement améliorer le programme AFB.

- Savoir où trouver des ressources additionnelles :

  Des liens ont été fournis vers les guides de l'utilisateur pour les rapports, le Dictionnaire des données et d'autres ressources.

# Résumé

Depuis sa création, le programme AFB a continué à évoluer. La séance de formation d'aujourd'hui est une autre étape de ce périple.

Nous avons commencé en parlant des attentes du MFCU envers le fournisseur de service : la réalisation des engagements contractuels, l'intégration de l'amélioration continue et la collecte de données de qualité au niveau du PDS.

L'intégrité des données, particulièrement l'actualité et l'exactitude de la saisie de données, a été soulignée tout au long de la formation, car sans données exactes, il est impossible de prendre des décisions basées sur des données probantes.

Même avec des données de rapport d'une grande intégrité, l'analyse des rapports peut être défaillante si les fournisseurs de service ne comprennent pas comment les données sont calculées. Les calculs des rapports sont contenus dans les annexes afin d'appuyer les fournisseurs de service. Les participants ont effectué les mêmes calculs que le SIEO-SGC. Cela donne aux participants une base solide pour comprendre la composition des données et résultats particuliers des rapports.

Un schéma a montré comment les participants circulent dans le programme AFB. La compréhension de ce schéma est un pas important pour comprendre où chercher les réussites et les occasions d'amélioration continue. En outre, des outils d'investigation ont été relevés pour aider les fournisseurs de service à faire le lien entre les données de rapport et les activités du PDS, incluant les guides de l'utilisateur pour les rapports et le Dictionnaire des données.

Nous avons donné des exemples de ce que les données de rapport peuvent révéler et les participants ont ajouté leurs propres observations. Ceci n'est qu'un petit exemple des situations qui peuvent se produire à un PDS et qui peuvent être décelées grâce aux rapports.

Cette séance de formation s'est concentrée sur l'analyse des rapports dans le but de permettre aux PDS d'utiliser cette compétence pour aller au-delà de l'analyse et d'investiguer afin d'assurer l'amélioration continue.

## Ressources

Le site Web de l'EPEO contient de nombreuses ressources pour aider les fournisseurs de service à améliorer l'intégrité et l'investigation les données de PDS. Voici des liens vers des pages du site Web de l'EPEO qui peuvent être des ressources utiles.

Système de gestion des cas modules de formation en ligne (SIEO-SGC)

Guides de l'utilisateur pour les rapports en détail – SIEO-SGC

Dictionnaire des données d'alphabétisation et formation de base du SIEO-SGC

Acronymes de l'EPEO

AFB - Inscription du participant sous la rubrique Formulaires

Système de gestion du rendement d'AFB

AFB Fin d'activités et suivi sous la rubrique Formulaires

Mises à jour du programme AFB

Programme d'alphabétisation et formation de base

Modèle de plan d'apprentissage du CLAO 2012-13 (formulaire Word modifiable) [Contient des menus déroulants afin de simplifier l'utilisation e de réduire la possibilité d'erreurs.]

Instructions pour le modèle de plan d'apprentissage du CLAO

En quoi consiste le cadre du curriculum en littératie des adultes de l'Ontario?

Guide des ressources en ligne

Guide du participant – Cadre de gestion du rendement (CGR)

Modèle du RTEA dans la section Rapport trimestriel d'état et d'ajustement (RTEA)

## Exercice 1

1. Expliquez une nouvelle manière que vous utiliserez pour faire l'analyse des rapports lorsque vous serez de retour à votre PDS.

# Lexique

Les termes présentés ci-dessous servent à appuyer la formation. D'autres définitions liées au programme AFB se trouvent dans les ressources suivantes :

- les directives du programme AFB;
- le Dictionnaire des données AFB du SIEO-SGC;
- le Lexique du guide de l'utilisateur du SIEO-SGC pour les fournisseurs de service; et
- le Lexique du cadre du CLAO.

**Activités d'apprentissage** – Les activités d'apprentissage aident l'apprenant à développer les compétences requises pour maîtriser une habileté et obtenir les connaissances particulières requises pour la réalisation de leur objectif. Les activités d'apprentissage sont hautement individualisées et permettent aux fournisseurs de service de personnaliser le plan d'apprentissage.

**Aiguillage (formel)** – Cela signifie l'aiguillage vers un organisme figurant dans le menu déroulant du SIEO-SGC et documenté par un formulaire, une lettre, un courriel ou une note manuscrite dans le dossier.

**Aiguillage (informel)** – Ce terme conserve son sens ordinaire. Il est inclus pour clarifier la différence entre l'aiguillage formel et informel. L'aiguillage est consigné dans la section Information et aiguillage du SIEO-SGC.

**Apprenant** – Un adulte qui reçoit des services de formation AFB afin de réaliser un jalon ou une activité d'apprentissage et qui possède un plan d'apprentissage.

**Cadre de gestion du rendement (CGR)** – Un système stratégique clair qui définit ce qui est important et attendu, et qui utilise trois dimensions de la réussite (norme de qualité des services, capacité organisationnelle, conformité au contrat conclu avec le MFCU et aux directives pour les fournisseurs de service AFB.

**Cadre du curriculum** – Il établit le contenu de l'apprentissage dans un système en utilisant un ensemble défini de principes d'organisation. Dans le cadre du CLAO, le

cadre du curriculum fait référence aux six compétentes qui structurent la matière de l'apprentissage et qui décrivent l'habileté d'apprendre en utilisant trois niveaux de rendement.

**Cadre du curriculum en littératie des adultes de l'Ontario (CLAO)** – Il fait référence aux fonctions de la prestation d'un programme basé sur les compétences incluant les compétences, l'évaluation, la transition des apprenants à l'emploi, l'apprentissage, les études secondaires, des crédits d'école secondaire, l'autonomie et le matériel didactique.

**Cheminement vers un but (Cheminement)** – Le cheminement vers un but fait référence à la préparation requise pour quitter le programme AFB et faire la transition à l'objectif, et il est fourni par le fournisseur de service AFB. Le programme AFB comporte cinq cheminements vers un but: l'emploi, l'apprentissage, les crédits d'école secondaire, les études secondaires et l'autonomie.

**Clients** – Les adultes qui accèdent aux services d'information et d'aiguillage ou d'évaluation, mais qui ne reçoivent pas de services de formation AFB au PDS.

**Compétences** – Le terme compétences représente une large catégorie générique des habiletés de l'apprenant qui englobent et organise les apprentissages dans le cadre d'un programme. Il existe six compétentes : trouver et utiliser de l'information, communiquer des idées et de l'information, comprendre et utiliser des nombres, utiliser la technologie numérique, gérer l'apprentissage et échanger avec les autres.

**Compétences de base** – Les compétences additionnelles dont l'apprenant a besoin pour utiliser ses compétences de littératie, telles que la technologie numérique, les compétences interpersonnelles, la résolution de problèmes et la pensée critique.

**Éléments du plan** – Services, prestations et activités d'apprentissage que l'apprenant entreprendra afin de satisfaire le sous-objectif. Pour chaque élément du plan, il est possible de consigner une date de début, une date de fin et le résultat. Cela permet au fournisseur de service de faire le suivi de la progression de l'apprenante ou de l'apprenant et de l'efficacité globale du plan d'apprentissage.

**Fournisseur de service** – Un organisme de tierce partie sous contrat avec le MFCU qui fournit les services du programme AFB. Un fournisseur de service peut exploiter plus d'un PDS dans le cadre du programme.

**Groupes de tâches** – Les groupes de tâches organisent la matière selon chaque compétence. Ils relient les principales compétences au développement du programme et permettent d'établir ce qu'un apprenant peut et ne peut pas faire. Réunis, les groupes de tâches décrivent la gamme complète du contenu de chaque compétence.

**Intégrité des données** – L'intégrité des données est définie comme étant « l'exhaustivité, l'uniformité, l'actualité et l'exactitude » des données entrées dans le SIEO-SGC, d'autres systèmes et la version papier des dossiers de clients. Les données doivent être fiables, exactes, complètes et pertinentes afin de pouvoir prendre des décisions basées sur des données probantes.

**Intervention** – Les gestes de sensibilisation posés dans la communauté. Par exemple, la participation à des salons de l'emploi, des salons pour les bénévoles, des événements communautaires, etc.

**Jalon** (aussi appelé tâche jalon) – Des indicateurs normalisés de la progression de l'apprenante ou de l'apprenant vers l'achèvement de son objectif. Organisés selon le cheminement vers un but, ils sont liés aux indicateurs des groupes de compétences et de tâches aux trois niveaux de rendement décrits dans le cadre du curriculum.

**Ligne de flottaison** – La démarcation entre « au-dessus de la ligne de flottaison » qui représente les produits et services que les fournisseurs de service offrent à leurs clients principaux afin de répondre à leurs besoins et attentes; et « en dessous de la ligne de flottaison » qui représente la fondation commerciale ou la capacité organisationnelle du fournisseur de service. Ce terme est dérivé de l'analogie à un iceberg dont 90 % de la masse est immergée.

**Littératie** – La capacité d'une personne d'appliquer des compétences de communication, de numératie et numériques pour trouver, utiliser et créer, et réfléchir de manière critique à de l'information et à des idées. La littératie comporte un continuum d'apprentissage qui permet à des personnes de réaliser leurs objectifs, de résoudre des problèmes, de prendre des décisions, de participer pleinement à une société technologique de plus de plus diversifiée, et à contribuer à une économie basée sur l'innovation.

**Niveaux** – Le cadre du curriculum emploie trois niveaux pour décrire l'habileté croissante de l'apprenant à accomplir des tâches. Ces niveaux sont définis par les mêmes facteurs qui établissent la complexité des niveaux de compétences essentielles 1, 2 et 3.

**Objectif** – L'objectif est ce que l'apprenant veut réaliser après avoir quitté le programme AFB. C'est l'étape suivante à laquelle passe l'apprenant après avoir terminé le programme AFB.

**Organismes de soutien** – Le programme AFB comporte 28 organismes de soutien à la littératie qui aident les fournisseurs de service d'AFB de première ligne. Ces organismes de soutien comprennent : quatre organismes de flux d'apprenants (anglophones, francophones, sourds et autochtones); deux organismes provinciaux (francophone et autochtone) fournissant des services de soutien qui sont principalement la publication de ressources propres à la culture et à la langue; quatre organismes fournisseurs de service sectoriels (collèges, commissions scolaires et deux communautaires); 16 réseaux régionaux pour appuyer la planification, les activités dans le cadre du Fonds de développement du réseau de prestation des services (FDRPS), et la capacité du réseau de prestation; deux organismes provinciaux qui fournissent du soutien propre à la technologie pour les programmes dans tous les flux, y compris la prestation électronique.

**Plan d'apprentissage** – Il décrit l'apprentissage ou les éléments du programme qui préparent l'apprenant pour la réalisation de son objectif au-delà du programme AFB. Il comprend l'objectif de l'apprenant, des informations de contexte, les résultats de l'évaluation, les tâches jalons, la tâche culminante, les activités d'apprentissage, la durée du programme, le soutien additionnel requis et les résultats de l'aiguillage.

**Plan de service** – Un plan élaboré en collaboration avec l'apprenant qui reflète les choix et préférences de l'apprenant et du fournisseur de service pour les arrangements de prestation à développer. Un plan de service est composé d'objectifs, de sous-objectifs et d'activités. La Terminologie du plan de service AFB et aide-mémoire du déroulement du client peut aider à mieux comprendre ces termes en relation avec le CLAO.

**Point de service** – Les points de service (PDS) sont les lieux où les organismes de prestation de services d'AFB mènent leurs activités liées à la prestation du programme AFB.

**Prestation électronique de services (PÉS)** – Un mode électronique de prestation des services AFB sur le Web qui améliore l'accès pour les Ontariens qui choisissent ou qui ont besoin de la formation à distance autonome. La PÉS offre un meilleur accès aux personnes handicapées et à celles qui vivent dans un milieu rural ou isolé.

**Résultat** – L'état final des cas et des éléments dans le SIEO-SGC.

**Sous-objectifs** – Ils forment une partie du plan de service qui définit comment les objectifs seront atteints. La Terminologie du plan de service AFB et aide-mémoire du déroulement du client peut aider à mieux comprendre ce terme en relation avec le CLAO.

**Soutiens à la formation** – Les soutiens à la formation pour les apprenants sont du financement accréditif aux personnes afin d'éliminer les entraves financières à la participation au programme AFB. Les soutiens à la formation peuvent inclure des fonds pour les déplacements et des arrangements de garderie.

**Système d'information d'Emploi Ontario – Système de gestion des cas (SIEO-SGC)** – Une solution informatique sur le Web en temps réel qui appuie l'administration et la gestion des clients participant aux programmes et services d'EO. Le personnel autorisé du ministère et du fournisseur de service a accès au système dans lequel des renseignements particuliers sont accessibles partout dans la province.

**Tâche** (par opposition aux tâches jalons et aux tâches culminantes) – Une activité intentionnelle qui regroupe des compétences, des compétences et des comportements d'une manière originale et authentique afin que les tâches exigent que les apprenants exécutent une action ou une activité qui se traduit par un résultat concret ou tangible, tel que remplir un formulaire de demande, une liste de magasinage ou un rapport de recherche. Par la démonstration de la réussite, les tâches montrent aux praticiens et aux apprenants comment l'apprentissage peut être transposé à des activités dans un contexte du travail, de la famille ou de la communauté.

**Tâche culminante** – Elle joue le rôle d'indicateur clé de la préparation de l'apprenant à passer à l'objectif choisi. Une tâche culminante est plus importante qu'une tâche jalon, mais elle est similairement alignée au cadre du curriculum qui fait partie du cadre du curriculum en littératie des adultes de l'Ontario (CLAO).

# Annexes

## Annexe 1 – Maquette 1 : Rapport 64 – Rapport Qualité des services en détail

**CA – Tous les participants**

CA du 1er avril 2014 au 31 décembre 2014

| AFB CM # | QUALITÉ DE SERVICE MESURES DE BASE | AFB Object. Prov. | Engagement en matière de rendement | Num. | Dén. | Données réelles | CA Objectif (en %) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Service à la clientèle** | | | | | | |
| **1** | **Satisfaction de la clientèle** | 90 % | 90 % | 2 | 11 | 18 % | 20 % |
| | Apprenant | | | **2** | 11 | 18 % | |
| | *Taux de réponse des apprenants* | | | 11 | 45 | 24 % | |
| **2** | **Coordination des services** | 50 % | 50 % | **0** | 45 | 0 % | 0 % |
| | 1. Orienté par | | | | | 0 % | |
| | 2. Orienté vers un autre organisme – Inscrit à un programme d'études | | | | | 0 % | |
| | 3. Orienté vers un autre organisme – Inscrit à un programme de formation | | | | | 0 % | |
| | 4. Orienté vers un autre organisme – Inscrit au SE | | | | | 0 % | |
| | 5. Orienté vers un autre organisme – Inscrit à un programma d'apprentissage communautaire | | | | | 0 % | |
| | **Efficacité** | | | | | | |
| **3** | **Pertinence** | 30 % | 30 % | **57** | 45 | 13% | 42% |
| | 1. <12e année | | | 45 | | 100 % | |
| | 2. Prestataire d'Ontario au travail/POSPH | | | | | 0 % | |
| | 3. Aucune source de revenu | | | | | 0 % | |
| | 4. Pupille de la Couronne | | | | | 0 % | |
| | 5. Plus de 6 ans depuis la dernière éducation | | | | | 0 % | |
| | 6. Plus de 6 ans depuis la dernière formation | | | | | 0 % | |
| | 7. Âgé de plus de 45 ans et moins de 64 ans | | | | | 0 % | |
| | 8. Historique d'éducation interrompue | | | | | 0 % | |
| | 9. Handicapé | | | 1 | | 2 % | |
| | 10. Autochtone | | | 4 | | 9 % | |

| AFB CM # | **QUALITÉ DE SERVICE MESURES DE BASE** | AFB Object. Prov. | Engagement en matière de rendement | **Num.** | **Dén.** | **Données réelles** | **CA Objectif (en %)** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 11. Sourd | | | | | 0 % | |
| | 12. Francophone | | | 7 | | 16 % | |
| **4** | **Progrès** | 60 % | 60 % | **64** | 64 | 100% | 167% |
| | 1. % des apprenants qui complètent au moins une tâche jalon | | | 64 | | 100% | |
| | **Efficience** | | | | | | |
| **5** | **Apprenants desservis** | 90 % | 75 | 62 | | 110 % | |
| | Nouveau | | | 10 | | | |
| | En transition | | | 52 | | | |

Annexe 2 – Exemple d'extrait du Dictionnaire de données (information et aiguillage)

***Information et aiguillage***

| Nom du champ | Source | Type de champ | Options du type de champ | Description du champ | Champ obligatoire |
|---|---|---|---|---|---|
| **Séances d'information** | | | | | |
| Type | Créer une séance d'information | Menu déroulant | Extension des services<br>Séance d'information | | Oui |
| Description | Créer une séance d'information | Texte libre | | Une description libre de la séance d'information. | Oui |
| Auditoire | Créer une séance d'information | Menu déroulant | Employeurs<br>Grand public<br>Nouveaux arrivants<br>Étudiants | L'auditoire à qui s'adresse la séance d'information. | Oui |
| Nombre d'assistants | Créer une séance d'information | Numérique | S.O. | Le nombre de personnes par séance | Oui |
| Date de début | Créer une séance d'information | Date valide | S.O. | La date de début de la séance d'information | Oui |
| Date de fin | Créer une séance d'information | Date valide | S.O. | La date de fin de la séance d'information | Oui |
| **Participation** | | | | | |
| Année | Créer un enregistrement de participation | Menu déroulant | 2009….2025 | | Oui |
| Mois | Créer un enregistrement | Menu déroulant | 01…12 | | Oui |

## Annexe 3 – Exemple d'extrait du Guide de l'utilisateur pour le rapport 60A du SIEO-SGC

### Alphabétisation et formation de base – Toutes les données – Information et aiguillage nº 60A

**Description**
Ce rapport affiche toutes les données CA d'information et aiguillage (IA) du programme d'Alphabétisation et formation de base (AFB) pour chaque PDS. Des rapports cumulatifs provinciaux et régionaux sont disponibles sous la rubrique Rapports cumulatifs du site de rapport des fournisseurs de service du SIEO.

**Accès**
Ce rapport est disponible à tous les fournisseurs de service et aux utilisateurs de rapports du MFCU.

**Format, calendrier et rétention**
Ce rapport est produit au format PDF. Il sera disponible aux utilisateurs le second lundi du mois suivant et un total de 37 mois de rapports sont conservés.

**Filtrage des données**
Il inclut toutes les séances d'information dont la « date de départ » tombe dans l'exercice financier. Les dossiers des séances d'information AFB dont l'état est « Annulé » sont exclus.

Toutes les données d'IA saisies par les fournisseurs de service (Données de participation et de listes d'attente) dont le « mois » et l'« année » tombent dans l'exercice financier.

**Sources des données**
L'information dans ce rapport est tirée des trois pages sous l'onglet Ressources et information (Séances d'information. Participation et Liste d'attente) de la page d'accueil des services :

*Séances d'information*
L'information sur les séances d'information (Séances d'information et intervention) est tirée de la page sur Séances d'information. Les séances d'information AFB dont l'état est « Annulé » sont exclus.

*Participation*
L'information sur la participation (Nombre de personnes desservies par IA (visiteurs). Nombre de personnes orientées vers d'autres fournisseurs de littératie et le nombre de personne orientées vers d'autres programmes et services) est tirée de la page Participation.

*Liste d'attente*
L'information sur la liste d'attente (nombre de personnes sur la liste d'attente) est tirée de la page Liste d'attente.

## Annexe 4 – Exemple du rapport 19A – Suivi par cas (niveau client)

Ontario

EMPLOYMENT ONTARIO EMPLOI ONTARIO

Produit le: 15-Jun-2014

**Confidentialité Moyenne**

**SUIVI DES CAS DES FOURNISSEURS DE SERVICES (Programmes du ministère-Réservé au ministère) - #19A**
**0000A- Fake Site YTD De 01-Avr-2014 à 15-Jun-2014**

Paramètres de temps d'exécution:
SDS: **0000A**
Fréquence des rapports : **Hebdomadaire**
Les données de ce rapport sont à jour au: 14-Jun-2014 00:04:46

**Les renseignements dans ce rapport sont réservés au Ministère et/ou au fournisseur de services et ne doivent pas être diffusés - Confidentialité Moyenne**

| ID du Cas | Prénom du participant | Nom de famille du | Téléphone du participant | Adresse électronique du participant | Programme | Date de fermeture | Type de suivi | Date de révision | Date de révision | Réviseur | Propriétaire du cas |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2112679 | Roger | Test | (705) 555-5527 | | Alphabétisation et formation de base | 10/04/2013 | 3 MONTH | 10/07/2013 | | | Fake User |
| 2112679 | Roger | Test | (705) 555-5527 | | Alphabétisation et formation de base | 10/04/2013 | 6 MONTH | 10/10/2013 | | | Fake User |
| 2112679 | Roger | Test | (705) 555-5527 | | Alphabétisation et formation de base | 10/04/2013 | 12 MONTH | 10/04/2014 | | | Fake User |

**Fake User**

**Confidentialité Moyenne**

Version 0.0.1.4 du rapport, révisé sur le: 25-Feb-2014.

Page 1 du 1

## Annexe 5 – Exemple du rapport 20 – Cas inactifs (niveau client)

Ontario EMPLOI ONTARIO

Produit le : 15-06-2014 3:06:28 PM
Les données de ce rapport sont à jour au : 14-06-2014 12:04:46 AM

### CAS INACTIFS DES FOURNISSEURS DE SER

Fournisseur de Test Provider
Numéro de référence du bureau de prestation de service: 0000D Test Service Provider

| Cas ID | Programme | Statut du plan de services | Nom de participant | Début du Programme | Dernière activité prevue Fin de l'activité | Jours inactifs | Propriétaire du cas |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1234567 | Alphabétisation et formation de base | Actif | Smith, Bob | 06/02/2013 | 20/06/2014 | 149 | Fake User |
| 1234657 | Alphabétisation et formation de base | Actif | Paul, David | 21/10/2013 | 31/03/2014 | 230 | Fake User |
| 1845687 | Alphabétisation et formation de base | Actif | Black, John | 12/12/2013 | 20/06/2014 | 180 | Fake User |
| 1234679 | Alphabétisation et formation de base | Actif | Purple, Jean | 07/02/2014 | 27/02/2015 | 108 | Fake User |
| 3216546 | Alphabétisation et formation de base | Actif | Green, Alena | 11/02/2014 | 04/02/2015 | 108 | Fake User |
| 7744889 | Alphabétisation et formation de base | Actif | Yellow, Helen | 19/03/2014 | 18/03/2015 | 83 | Fake User |
| 9988797 | Alphabétisation et formation de base | Actif | Pink, Joseph | 04/04/2014 | 06/04/2015 | 68 | Fake User |
| | | | **Fake User** | | | | |

# Annexe 6 – Rapport 60A – Toutes les données – Information et aiguillage

Ontario

EMPLOYMENT ONTARIO EMPLOI ONTARIO

Produit le: 09-Jun-2014

**Confidentialité moyenne**

**Alphabétisation et formation de base toutes données – IR - #60A**

**YTD De 01-avr-2014 à 31-mai-2014**

Paramètres de temps d'exécution:

SDS:
année: **2014**
mois: **5**

Fréquence des rapports : **mensuellement**

Les données de ce rapport sont à jour au: 09-jun-2014 00:04:18

**Les renseignements dans ce rapport sont réservés au ou au fournisseur de services et ne doivent pas être diffusés - Confidentialité moyenne**

DONNÉES D'ENSEMBLE

**Données mensuelles du fournisseur de service**

| | |
|---|---|
| Nombre d'individus servis par le IR (visiteurs) | 2 |
| Nombre d'individus recommandés vers d'autres programmes d'alphabétisation | 0 |
| Nombre d''Individus recommandés vers d'autres programmes/services | 1 |
| Nombre d'individus sur la liste d'attente | 0 |

| **Nombre de séances d'information par type et public** | **No. de sessions** | | **No. de participants** | |
|---|---|---|---|---|
| **Total de tous les auditoires** | **0** | | **0** | |
| Séance d'information | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| Liaison | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| **Total Grand public** | **0** | **0.0%** | **0** | **0.0%** |
| Séance d'information | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| Liaison | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| **Total Nouveaux arrivants** | **0** | **0.0%** | **0** | **0.0%** |
| Séance d'information | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| Liaison | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| **Total Étudiants** | **0** | **0.0%** | **0** | **0.0%** |
| Séance d'information | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| Liaison | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| **Total Employeurs** | **0** | **0.0%** | **0** | **0.0%** |
| Séance d'information | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| Liaison | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |

**Confidentialité moyenne**

Report Version 0.0.1.6 du rapport, révisé: 4-sep-20

Page 1 du 1

## Annexe 7 – Exemple du rapport 60D – Résultats

Ontario

EMPLOYMENT ONTARIO EMPLOI ONTARIO

Produit le: 09-Jun-2014

**Confidentialité Moyenne**

**Alphabétisation et formation de base toutes données – Résultats - #60D**
**YTD De 01-Avr-2014 à**
**31-Mai-2014**

Paramètres de temps d'exécution:

SDS:

Fréquence des rapports : **Mensuellement**

Les données de ce rapport sont à jour au: 09-Jun-2014 00:04:18

**Les renseignements dans ce rapport sont réservés au Ministère et/ou au fournisseur de services et ne doivent pas être diffusés - Confidentialité Moyenne**

| CM # | APPRENANTS DE RÉSULTATS À LA FIN | Tous les apprenants | |
|---|---|---|---|
| | Raisons fermeture totale | 44 | |
| | Plans complétés | 35 | 80% |
| | Plans non-complétés | 9 | 20% |
| | Changement de but | 0 | 0% |
| | Décès du client | 0 | 0% |
| | Le client a déménagé | 2 | 22% |
| | Le client a démarré une entreprise | 0 | 0% |
| | Trouvé un travail associé au but | 3 | 33% |
| | Trouvé un travail non associé au but | 1 | 11% |
| | A quitté la population active | 0 | 0% |
| | Autre | 0 | 0% |
| | Raisons personnelles | 2 | 22% |
| | Programme non adapté au client | 0 | 0% |
| | Fermeture du fournisseur de service | 0 | 0% |
| | Fermeture du fournisseur de la formation | 0 | 0% |
| | Client impossible à joindre | 1 | 11% |
| | Fournisseur de formation n'est pas satisfaisante | 0 | 0% |
| | Total Résultats | 15 | |
| | **Employé** | **7** | **47%** |
| | 1 Total employé | 7 | 100% |
| | 1a Employé à temps plein | 1 | 14% |
| | 1b Employé à temps partiel | 6 | 86% |
| | 2 Travailleur autonome | 0 | 0% |
| | 3 Employé et en études | 0 | 0% |
| | 4 Employé et en formation | 0 | 0% |
| | 5 Apprenti employé | 0 | 0% |

**Confidentialité Moyenne**

Version 0.0.1 du rapport, révisé on: 11-Mar-2013

Page 1 du 5

| | | |
|---|---|---|
| 6 Employé dans le secteur de son choix/de formation | 0 | 0% |
| 7 Employé dans un poste plus pertinent | 0 | 0% |
| 8 Employé dans un métier our une prof. | 0 | 0% |
| **Études/Formation** | **0** | **0%** |
| 9 DÉSO ou équivalent | 0 | |
| 10 Niveau postsecondaire | 0 | |
| 11 Perfectionnement | 0 | |
| 12 Autre | 0 | |
| 13 Deuxième carrière | 0 | |
| 14 Autres initiatives de formation EO | 0 | |
| 15 Littéracie EO | 0 | |
| 16 ALS/FLS | 0 | |
| 17 Projets de formation relais MCI | 0 | |
| 18 Fédéral | 0 | |
| 19 Autre formation professionnelle | 0 | |
| **Total employé et formation/études** | **7** | **47%** |
| Autonome | 0 | 0% |
| Incapable de travailler | 1 | 7% |
| Sans emploi | 0 | 0% |
| Ignoré | 7 | 47% |
| Bénévolat | 0 | 0% |
| | | |
| Moyenne salariale | | |
| Moyenne salariale taux de réponse | 0 | 0% |
| Durée moyenne du programme (semaines) | 9.23 | |
| Satisfaction à la clientèle avec pertinence au service/taux de réponse | 14 | 93% |
| | | |
| **Évaluation** | | |
| | | |
| MOYENNE DE TÂCHES JALON COMPLÉTÉES PAR VOIE DE TRANSITION | | |
| Emploi | 1.1 | |
| Apprentissage | 0.0 | |
| Crédit d'école secondaire | 0.8 | |
| Postsecondaire | 0.0 | |
| Indépendance | 1.5 | |
| Tous les apprenants | 1.1 | |
| | | |
| RÉSULTAT DE L'ÉVALUATION DU PROGRÈS DES APPRENANTS QUI ONT TERMINÉ | 0 | |
| 1-100 | 0 | |
| 101-200 | 0 | |
| 201-300 | 0 | |
| 301-400 | 0 | |
| 401-500 | 0 | |
| | | |
| RÉSULTAT DE L'ÉVALUATION DU PROGRÈS DES APPRENANTS À LA FIN DU PROGRAMME | 0 | |
| 1-100 | 0 | |

**Confidentialité Moyenne**

| | | | |
|---|---|---|---|
| | 101-200 | 0 | |
| | 201-300 | 0 | |
| | 301-400 | 0 | |
| | 401-500 | 0 | |
| **6** | **Apprenants ayant démontré des avantages** | **0** | |
| | Moyenne d'augmentation des résultats | | |
| | Période moyenne des résultats | | |
| **4** | **ACHÈVEMENTS (ACHÈVEMENT DES 3 INDICATEURS)** | **0** | **0%** |
| **4** | **TOUTES LES TÂCHES JALON COMPLÉTÉES** | **39** | **89%** |
| | TÂCHE CULMINANTE COMPLÉTÉE | 44 | |
| **4** | **Oui** | **0** | **0%** |
| | Non | 1 | 2% |
| | Aucune réponse | 43 | 98% |
| | ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE COMPLÉTÉES | 44 | |
| **4** | **Oui** | **38** | **86%** |
| | Non | 0 | 0% |
| | Aucune réponse | 6 | 14% |
| | ENGAGEMENT HEBDOMADAIRE ESTIMÉ DE L'APPRENANT | 44 | |
| | 1 heures – 9 heures | 41 | 93% |
| | 10 heures – 19 heures | 2 | 5% |
| | 20 heures – 29 heures | 1 | 2% |
| | 30+ heures | 0 | 0% |
| | **Apprenants** | | |
| | **RÉSULTAT AU BOUT DE 3 MOIS** | | |
| | Total Résultats | 2 | |
| | **Employé** | **1** | **50%** |
| | 1 Total employé | 1 | 100% |
| | 1a Employé à temps plein | 1 | 100% |
| | 1b Employé à temps partiel | 0 | 0% |
| | 2 Travailleur autonome | 0 | 0% |
| | 3 Employé et en études | 0 | 0% |
| | 4 Employé et en formation | 0 | 0% |
| | 5 Apprenti employé | 0 | 0% |
| | 6 Employé dans le secteur de son choix/de formation | 0 | 0% |
| | 7 Employé dans un poste plus pertinent | 0 | 0% |
| | 8 Employé dans un métier our une prof. | 0 | 0% |
| | **Études/Formation** | **0** | **0%** |
| | 9 DÉSO ou équivalent | 0 | 0% |
| | 10 Niveau postsecondaire | 0 | 0% |
| | 11 Perfectionnement | 0 | 0% |
| | 12 Autre | 0 | 0% |
| | 13 Deuxième carrière | 0 | 0% |

**Confidentialité Moyenne**

| | | |
|---|---|---|
| 14 Autres initiatives de formation EO | 0 | 0% |
| 15 Littéracie EO | 0 | 0% |
| 16 ALS/FLS | 0 | 0% |
| 17 Projets de formation relais MCI | 0 | 0% |
| 18 Fédéral | 0 | 0% |
| 19 Autre formation professionnelle | 0 | 0% |
| **Total employé et formation/études** | **1** | **50%** |
| Autonome | 0 | 0% |
| Incapable de travailler | 1 | 50% |
| Sans emploi | 0 | 0% |
| Ignoré | 0 | 0% |
| Bénévolat | 0 | 0% |
| | | |
| Moyenne salariale | | |
| Moyenne salariale taux de réponse | 0 | 0% |
| Taux de réponse du suivi | | 100% |
| Satisfaction à la clientèle avec pertinence au service/taux de réponse | 2 | 100% |

**Apprenants**
**RÉSULTAT AU BOUT DE 6 MOIS**

| | | |
|---|---|---|
| Total Résultats | 9 | |
| **Employé** | **3** | **33%** |
| 1 Total employé | 3 | 100% |
| 1a Employé à temps plein | 2 | 67% |
| 1b Employé à temps partiel | 1 | 33% |
| 2 Travailleur autonome | 0 | 0% |
| 3 Employé et en études | 0 | 0% |
| 4 Employé et en formation | 0 | 0% |
| 5 Apprenti employé | 0 | 0% |
| 6 Employé dans le secteur de son choix/de formation | 0 | 0% |
| 7 Employé dans un poste plus pertinent | 0 | 0% |
| 8 Employé dans un métier our une prof. | 0 | 0% |
| **Études/Formation** | **0** | **0%** |
| 9 DÉSO ou équivalent | 0 | 0% |
| 10 Niveau postsecondaire | 0 | 0% |
| 11 Perfectionnement | 0 | 0% |
| 12 Autre | 0 | 0% |
| 13 Deuxième carrière | 0 | 0% |
| 14 Autres initiatives de formation EO | 0 | 0% |
| 15 Littéracie EO | 0 | 0% |
| 16 ALS/FLS | 0 | 0% |
| 17 Projets de formation relais MCI | 0 | 0% |
| 18 Fédéral | 0 | 0% |
| 19 Autre formation professionnelle | 0 | 0% |
| **Total employé et formation/études** | **3** | **33%** |
| Autonome | 0 | 0% |
| Incapable de travailler | 0 | 0% |
| Sans emploi | 4 | 44% |

**Confidentialité Moyenne**

| | | |
|---|---|---|
| Ignoré | 1 | 11% |
| Bénévolat | 1 | 11% |
| | | |
| Moyenne salariale | | |
| Moyenne salariale taux de réponse | 0 | 0% |
| Taux de réponse du suivi | | 100% |
| Satisfaction à la clientèle avec pertinence au service/taux de réponse | 6 | 67% |

**Apprenants**
**RÉSULTAT AU BOUT DE 12 MOIS**

| | | |
|---|---|---|
| Total Résultats | 18 | |
| **Employé** | **13** | **72%** |
| 1 Total employé | 13 | 100% |
| 1a Employé à temps plein | 8 | 62% |
| 1b Employé à temps partiel | 5 | 38% |
| 2 Travailleur autonome | 0 | 0% |
| 3 Employé et en études | 0 | 0% |
| 4 Employé et en formation | 0 | 0% |
| 5 Apprenti employé | 0 | 0% |
| 6 Employé dans le secteur de son choix/de formation | 0 | 0% |
| 7 Employé dans un poste plus pertinent | 0 | 0% |
| 8 Employé dans un métier our une prof. | 0 | 0% |
| **Études/Formation** | **0** | **0%** |
| 9 DÉSO ou équivalent | 0 | 0% |
| 10 Niveau postsecondaire | 0 | 0% |
| 11 Perfectionnement | 0 | 0% |
| 12 Autre | 0 | 0% |
| 13 Deuxième carrière | 0 | 0% |
| 14 Autres initiatives de formation EO | 0 | 0% |
| 15 Littéracie EO | 0 | 0% |
| 16 ALS/FLS | 0 | 0% |
| 17 Projets de formation relais MCI | 0 | 0% |
| 18 Fédéral | 0 | 0% |
| 19 Autre formation professionnelle | 0 | 0% |
| **Total employé et formation/études** | **13** | **72%** |
| Autonome | 0 | 0% |
| Incapable de travailler | 1 | 6% |
| Sans emploi | 1 | 6% |
| Ignoré | 2 | 11% |
| Bénévolat | 1 | 6% |
| | | |
| Moyenne salariale | 10.25 | |
| Moyenne salariale taux de réponse | 1 | 6% |
| Taux de réponse du suivi | | 100% |
| Satisfaction à la clientèle avec pertinence au service/taux de réponse | 15 | 83% |

## Annexe 8 – Maquette 2 : Rapport 64 – Rapport Qualité des services en détail

8i

**CA – Tous les participants**

CA du 1er avril 2014 au 30 juin 2014

| AFB CM # | **QUALITÉ DES SERVICES MESURES DE BASE** | AFB Object. Prov. | Engagement en matière de rendement | **Num.** | **Dén.** | **Données réelles** | **CA Objectif (en %)** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Service à la clientèle** | | | | | | |
| **1** | **Satisfaction de la clientèle** | 90 % | 90 % | 15 | 15 | 100 % | 111 % |
| | Apprenant | | | 15 | 15 | 100 % | |
| | *Taux de réponse des apprenants* | | | 15 | 23 | 65 % | |
| **2** | **Coordination des services** | 50 % | 50 % | 13 | 23 | 57 % | 113 % |
| | 1. Orienté par | | | 1 | | 4 % | |
| | 2. Orienté vers un autre organisme – Inscrit à un programme d'études | | | 8 | | 35% | |
| | 3. Orienté vers un autre organisme – Inscrit à un programme de formation | | | 4 | | 17 % | |
| | 4. Orienté vers un autre organisme – Inscrit au SE | | | 1 | | 4 % | |
| | 5. Orienté vers un autre organisme – Inscrit à un programma d'apprentissage communautaire | | | 2 | | 9 % | |
| | **Efficacité** | | | | | | |
| **3** | **Pertinence** | 30 % | 30 % | 98 | 23 | 43% | 142% |
| | 1. <12e année | | | 20 | | 87 % | |
| | 2. Prestataire d'Ontario au travail/POSPH | | | 6 | | 26 % | |
| | 3. Aucune source de revenu | | | 5 | | 22 % | |
| | 4. Pupille de la Couronne | | | 0 | | 0 % | |
| | 5. Plus de 6 ans depuis la dernière éducation | | | 12 | | 52 % | |
| | 6. Plus de 6 ans depuis la dernière formation | | | 9 | | 39 % | |
| | 7. Âgé de plus de 45 ans et moins de 64 ans | | | 5 | | 22 % | |
| | 8. Historique d'éducation interrompue | | | 4 | | 17 % | |
| | 9. Handicapé | | | 0 | | 0 % | |
| | 10. Autochtone | | | 6 | | 26 % | |

| AFB CM # | **QUALITÉ DES SERVICES MESURES DE BASE** | AFB Object. Prov. | Engagement en matière de rendement | **Num.** | **Dén.** | **Données réelles** | **CA Objectif (en %)** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 11. Sourd | | | 2 | | 9 % | |
| | 12. Francophone | | | 3 | | 13 % | |
| **4** | **Progrès** | 60 % | 60 % | 22 | 25 | 88 % | 147 % |
| | 1. % des apprenants qui complètent au moins une tâche jalon | | | 22 | | 88 % | |
| | **Efficience** | | | | | | |
| **5** | **Apprenants desservis** | 90 % | 182 | 25 | | 55 % | |
| | Nouveau | | | 3 | | | |
| | En transition | | | 22 | | | |

## Annexe 9 – Maquette 3 : Rapport 64 – Rapport Qualité des services en détail

| | | | | **CA – Tous les participants** | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|

CA du 1er avril 2014 au 31 décembre 2014

| AFB CM # | **QUALITÉ DES SERVICES MESURES DE BASE** | AFB Object. Prov. | Engagement en matière de rendement | **Num.** | **Dén.** | **Données réelles** | **CA Objectif (en %)** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Service à la clientèle** | | | | | | |
| **1** | **Satisfaction de la clientèle** | 90 % | 90 % | 48 | 53 | **X %** | 101 % |
| | Apprenant | | | 48 | 53 | 91 % | |
| | *Taux de réponse des apprenants* | | | 53 | 70 | 76% | |
| **2** | **Coordination des services** | 50 % | 50 % | 35 | 70 | **X %** | 100 % |
| | 1. Orienté par | | | 6 | | 8 % | |
| | 2. Orienté vers un autre organisme – Inscrit à un programme d'études | | | 3 | | 4 % | |
| | 3. Orienté vers un autre organisme – Inscrit à un programme de formation | | | 0 | | 0 % | |
| | 4. Orienté vers un autre organisme – Inscrit au SE | | | 15 | | 21% | |
| | 5. Orienté vers un autre organisme – Inscrit à un programma d'apprentissage communautaire | | | 14 | | 20 % | |
| | **Efficacité** | | | | | | |
| **3** | **Pertinence** | 30 % | 30 % | 244 | 70 | **X %** | 116% |
| | 1. <12e année | | | 32 | | 42 % | |
| | 2. Prestataire d'Ontario au travail/POSPH | | | 12 | | 16 % | |
| | 3. Aucune source de revenu | | | 5 | | 7 % | |
| | 4. Pupille de la Couronne | | | 0 | | 0 % | |
| | 5. Plus de 6 ans depuis la dernière éducation | | | 44 | | 58 % | |
| | 6. Plus de 6 ans depuis la dernière formation | | | 32 | | 42 % | |
| | 7. Âgé de plus de 45 ans et moins de 64 ans | | | 56 | | 74 % | |
| | 8. Historique d'éducation interrompue | | | 21 | | 28 % | |
| | 9. Handicapé | | | 7 | | 9 % | |
| | 10. Autochtone | | | 12 | | 16 % | |

| AFB CM # | **QUALITÉ DES SERVICES MESURES DE BASE** | AFB Object. Prov. | Engagement en matière de rendement | **Num.** | **Dén.** | **Données réelles** | **CA Objectif (en %)** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 11. Sourd | | | 6 | | 8 % | |
| | 12. Francophone | | | 17 | | 22 % | |
| **4** | **Progrès** | 60 % | 60 % | 42 | 112 | **X %** | 63 % |
| | 1. % des apprenants qui complètent au moins une tâche jalon | | | 42 | | 38 % | |
| | **Efficience** | | | | | | |
| **5** | **Apprenants desservis** | 90 % | 182 | 103 | | **X %** | |
| | Nouveau | | | 17 | | | |
| | En transition | | | 86 | | | |

## Annexe 10 – Rapport 64 RQSD : Calcul « CA – Tous les participants – % réel »



**Calcul 1 :**

La valeur « CA – Tous les participants – **Données réelles »** pour la majorité des mesures de base est calculée comme suit (les exceptions sont « 3. Pertinence » et « 5. Apprenants desservis ») :

CA – Tous les participants **Num.** / CA – Tous les participants **Dén.**

Exemple (**excluant** « 3. Pertinence » et « 5. Apprenants desservis ») :

CA – Tous les participants **Num.** = 18 / CA – Tous les participants **Dén.** = 21

18 / 21 = 86 %

CA – Tous les participants – **Données réelles** = 86 %

**Calcul 2 :**

Exemple (« 3. Pertinence » **seulement**) :

La première exception est la valeur CA – Tous les participants – **Données réelles** pour « 3. Pertinence » qui est la suivante :

(CA – Tous les participants **Num.** = 50 / CA – Tous les participants **Dén.** = 21) divisé par 10*

= (50 / 21) / 10 = 24 %

CA – Tous les participants – **Données réelles** = 24 %

* Bien qu'il y ait 12 indicateurs, « un plan de service ne peut n'en avoir qu'un sélectionné parmi Prestataire d'OT/POSPH, Aucune source de revenu et Pupille de la Couronne » et le calcul est donc divisé par 10 et non par 12.

**Calcul 3 :**

Exemple (« 5. Apprenants desservis » **seulement**) :

La deuxième exception est la valeur CA – Tous les participants – **Données réelles** pour « 5. Apprenants desservis » qui est la suivante :

CA – Tous les participants **Num.** = 65 / Engagement en matière de rendement (au prorata du CA) = 104

65 / (104 X 9/12*****) = 83 %

CA – Tous les participants – **Données réelles** = 83 %

***** Cet exemple suppose que le rapport est daté du 31 décembre (9 mois). Pour une explication plus approfondie de cette répartition, veuilles vous reporter à la section « Apprenants desservis; dénominateur au prorata » dans le Module 4.

## Annexe 11 – Maquette 4 : Rapport 64 – Rapport Qualité des services en détail

**CA – Tous les participants**

CA du 1er avril 2014 au 31 décembre 2014

| AFB CM # | **QUALITÉ DES SERVICES MESURES DE BASE** | AFB Object. Prov. | Engagement en matière de rendement | **Num.** | **Dén.** | **Données réelles** | **CA Objectif (en %)** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Service à la clientèle** | | | | | | |
| **1** | **Satisfaction de la clientèle** | 90 % | 90 % | 32 | 39 | 82 % | **X %** |
| | Apprenant | | | 32 | 39 | 82 % | |
| | *Taux de réponse des apprenants* | | | 39 | 48 | 81 % | |
| **2** | **Coordination des services** | 50 % | 50 % | 22 | 48 | 46 % | **X %** |
| | 1. Orienté par | | | 4 | | 8 % | |
| | 2. Orienté vers un autre organisme – Inscrit à un programme d'études | | | 3 | | 6 % | |
| | 3. Orienté vers un autre organisme – Inscrit à un programme de formation | | | 14 | | 27% | |
| | 4. Orienté vers un autre organisme – Inscrit au SE | | | 6 | | 12 % | |
| | 5. Orienté vers un autre organisme – Inscrit à un programma d'apprentissage communautaire | | | 0 | | 0 % | |
| | **Efficacité** | | | | | | |
| **3** | **Pertinence** | 30 % | 30 % | 116 | 48 | 24% | **X %** |
| | 1. <12e année | | | 15 | | 31 % | |
| | 2. Prestataire d'Ontario au travail/POSPH | | | 0 | | 0 % | |
| | 3. Aucune source de revenu | | | 2 | | 4 % | |
| | 4. Pupille de la Couronne | | | 1 | | 2 % | |
| | 5. Plus de 6 ans depuis la dernière éducation | | | 26 | | 54 % | |
| | 6. Plus de 6 ans depuis la dernière formation | | | 21 | | 44 % | |
| | 7. Âgé de plus de 45 ans et moins de 64 ans | | | 22 | | 46 % | |
| | 8. Historique d'éducation interrompue | | | 1 | | 2 % | |
| | 9. Handicapé | | | 4 | | 8 % | |

| AFB CM # | **QUALITÉ DES SERVICES MESURES DE BASE** | AFB Object. Prov. | Engagement en matière de rendement | **Num.** | **Dén.** | **Données réelles** | **CA Objectif (en %)** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 10. Autochtone | | | 9 | | 19 % | |
| | 11. Sourd | | | 5 | | 10 % | |
| | 12. Francophone | | | 10 | | 21 % | |
| **4** | **Progrès** | 60 % | 60 % | 51 | 75 | 68 % | **X %** |
| | 1. % des apprenants qui complètent au moins une tâche jalon | | | 51 | | 68 % | |
| | **Efficience** | | | | | | |
| **5** | **Apprenants desservis** | 90 % | 182 | 70 | | 51 % | |
| | Nouveau | | | 52 | | | |
| | En transition | | | 18 | | | |

## Annexe 12 – Rapport 64 RQSD : Calcul du « CA Objectif (en %) »

La valeur « CA Objectif (en %) » est calculée comme suit :

CA – Tous les participants **Données réelles** / Engagement en matière de rendement

Exemple :

CA – Tous les participants – **Données réelles** = 26 %

Engagement en matière de rendement = 29 %

26 % / 29 % = 90 %

CA Objectif (en %) = 90 %

## Annexe 13 – Maquette 5 : Rapport 64 – Qualité des services en détail

| | | | | CA – Tous les participants | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|

CA du 1er avril 2014 au 30 novembre 2014

| AFB CM # | **QUALITÉ DES SERVICES MESURES DE BASE** | AFB Object. Prov. | Engagement en matière de rendement | **Num.** | **Dén.** | **Données réelles** | **CA Objectif (en %)** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Service à la clientèle** | | | | | | |
| **1** | **Satisfaction de la clientèle** | 90 % | 90 % | 67 | 78 | 86 % | 95 % |
| | Apprenant | | | 67 | 78 | 86 % | |
| | *Taux de réponse des apprenants* | | | 78 | 109 | 72 % | |
| **2** | **Coordination des services** | 50 % | 50 % | 59 | 109 | 54 % | 108 % |
| | 1. Orienté par | | | 7 | | 6 % | |
| | 2. Orienté vers un autre organisme – Inscrit à un programme d'études | | | 12 | | 11 % | |
| | 3. Orienté vers un autre organisme – Inscrit à un programme de formation | | | 11 | | 10 % | |
| | 4. Orienté vers un autre organisme – Inscrit au SE | | | 32 | | 29% | |
| | 5. Orienté vers un autre organisme – Inscrit à un programma d'apprentissage communautaire | | | 3 | | 3 %. | |
| | **Efficacité** | | | | | | |
| **3** | **Pertinence** | 30 % | 30 % | 50 | 109 | 5 % | 15 % |
| | 1. <12e année | | | 10 | | 9 % | |
| | 2. Prestataire d'Ontario au travail/POSPH | | | 6 | | 6 % | |
| | 3. Aucune source de revenu | | | 5 | | 5 % | |
| | 4. Pupille de la Couronne | | | 0 | | 0 % | |
| | 5. Plus de 6 ans depuis la dernière éducation | | | 7 | | 6 % | |
| | 6. Plus de 6 ans depuis la dernière formation | | | 2 | | 2 % | |
| | 7. Âgé de plus de 45 ans et moins de 64 ans | | | 5 | | 5 % | |
| | 8. Historique d'éducation interrompue | | | 4 | | 4 % | |
| | 9. Handicapé | | | 0 | | 0 % | |

| AFB CM # | **QUALITÉ DES SERVICES MESURES DE BASE** | AFB Object. Prov. | Engagement en matière de rendement | **Num.** | **Dén.** | **Données réelles** | **CA Objectif (en %)** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 10. Autochtone | | | 6 | | 6 % | |
| | 11. Sourd | | | 2 | | 2 % | |
| | 12. Francophone | | | 3 | | 3 %. | |
| **4** | **Progrès** | 60 % | 60 % | 106 | 137 | 77 % | 129 % |
| | 1. % des apprenants qui complètent au moins une tâche jalon | | | 106 | | 77 % | |
| | **Efficience** | | | | | | |
| **5** | **Apprenants desservis** | 90 % | 190 | 137 | | 108 % | |
| | Nouveau | | | 106 | | | |
| | En transition | | | 31 | | | |

## Annexe 14 – Maquette 6 : Rapport 64 – Qualité des services en détail

| | | | | **CA – Tous les participants** | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|

CA du 1er avril 2014 au 28 février 2015

| AFB CM # | **QUALITÉ DES SERVICES MESURES DE BASE** | AFB Object. Prov. | Engagement en matière de rendement | **Num.** | **Dén.** | **Données réelles** | **CA Objectif (en %)** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Service à la clientèle** | | | | | | |
| **1** | **Satisfaction de la clientèle** | 90 % | 90 % | 15 | 31 | 48 % | 54 % |
| | Apprenant | | | 15 | 31 | 48 % | |
| | *Taux de réponse des apprenants* | | | 31 | 42 | 74 % | |
| **2** | **Coordination des services** | 50 % | 50 % | 12 | 42 | 29 % | 57 % |
| | 1. Orienté par | | | 10 | | 24% | |
| | 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 | | | 1 | | 2 % | |
| | 4. Orienté vers un autre organisme – Inscrit au SE | | | 3 | | 7 % | |
| | 5. Orienté vers un autre organisme – Inscrit à un programma d'apprentissage communautaire | | | 0 | | 0 % | |
| | **Efficacité** | | | | | | |
| **3** | **Pertinence** | 30 % | 30 % | 169 | 42 | 40% | 134% |
| | 1. <12e année | | | 27 | | 64% | |
| | 2. Prestataire d'Ontario au travail/POSPH | | | 6 | | 14% | |
| | 3. Aucune source de revenu | | | 9 | | 21% | |
| | 4. Pupille de la Couronne | | | 0 | | 0 % | |
| | 5. Plus de 6 ans depuis la dernière éducation | | | 32 | | 76% | |
| | 6. Plus de 6 ans depuis la dernière formation | | | 23 | | 55% | |
| | 7. Âgé de plus de 45 ans et moins de 64 ans | | | 35 | | 83% | |
| | 8. Historique d'éducation interrompue | | | 28 | | 67% | |
| | 9. Handicapé | | | 4 | | 10% | |
| | 10. Autochtone | | | 2 | | 5 % | |

| AFB CM # | **QUALITÉ DES SERVICES MESURES DE BASE** | AFB Object. Prov. | Engagement en matière de rendement | **Num.** | **Dén.** | **Données réelles** | **CA Objectif (en %)** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 11. Sourd | | | 0 | | 0 % | |
| | 12. Francophone | | | 3 | | 7% | |
| **4** | **Progrès** | 60 % | 60 % | 29 | 86 | 34 % | 56 % |
| | 1. % des apprenants qui complètent au moins une tâche jalon | | | 29 | | 34 % | |
| | **Efficience** | | | | | | |
| **5** | **Apprenants desservis** | 90 % | 125 | 86 | | 75% | |
| | Nouveau | | | 49 | | | |
| | En transition | | | 37 | | | |

# Notes

***