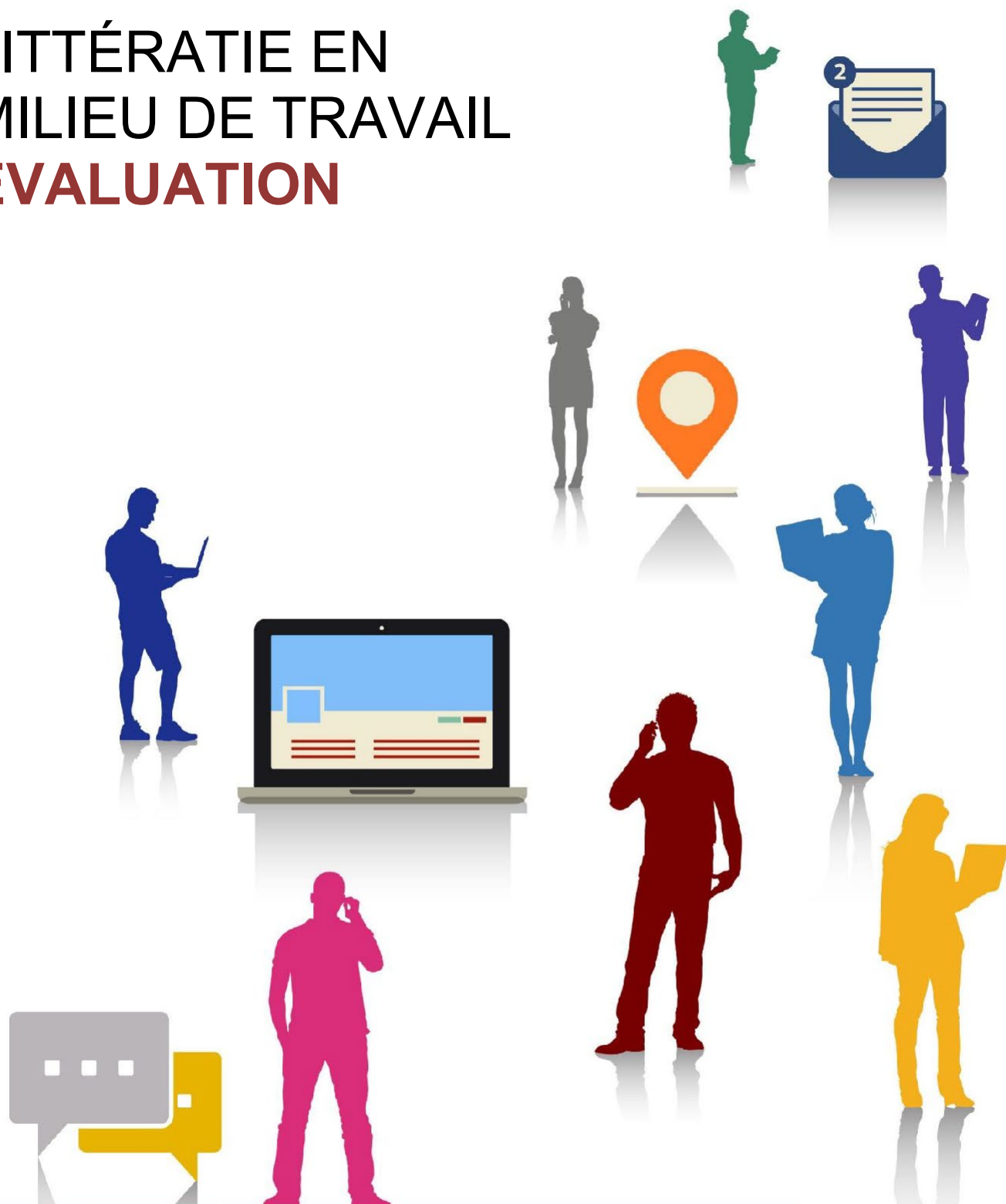
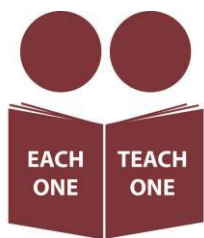


LITTÉRATIE EN MILIEU DE TRAVAIL ÉVALUATION



Laubach Literacy Ontario



Laubach Literacy Ontario

Publié par Laubach Literacy Ontario

<https://www.laubach-on.ca/>

Droits d’auteur © 2024

Rédigé par : Tamara Kaattari

Révisé par : Michelle Bogias et Davyn Kaattari

Éditrice informatique : Johanne O’Leary

Canada

**EMPLOI
ONTARIO**

Ontario



Le projet d’Emploi Ontario est financé par le gouvernement du Canada et le gouvernement de l’Ontario

Table des matières

Introduction.....	6
Qu'est-ce que l'évaluation ?.....	7
Le rôle de l'évaluation en milieu de travail.....	8
Les caractéristiques d'un évaluateur ou d'une évaluatrice	9
Types d'évaluations	11
Sources	11
Questions en fonction des différents types d'évaluations	12
Réflexion	13
Public des évaluations en littératie en milieu de travail.....	14
Différents publics pour différents résultats.....	16
Le rôle de l'Analyse des besoins organisationnels (ABO)	18
La théorie du changement.....	19
Méthodes pour collecter des données.....	20
Outils d'évaluation et questions	22
Outils d'évaluation personnalisés ou standardisés.....	22
Préévaluations et postévaluations.....	22
Dimensions des évaluations.....	23
Pourquoi ajouter plusieurs dimensions ?	25
Dosage.....	25
Utilisation de documents authentiques	26
Développer la culture de l'évaluation.....	27
Comment utiliser les résultats d'une évaluation.....	28
Bonnes pratiques dans le domaine AFB.....	29
Comment avez-vous évalué ?	29
Bonnes pratiques	30
Autres bonnes pratiques.....	32
Conclusion.....	33

Annexes.....	34
Entrevue numéro 1 : Jane Tuer.....	34
Vue d'ensemble de votre activité de Littératie en milieu de travail des Compétences pour réussir	34
Quelles activités d'évaluation avez-vous organisées ?.....	34
Quelles sont les bonnes pratiques pour évaluer les activités de littératie en milieu de travail qui en ont découlé ?	35
Quelles difficultés avez-vous rencontrées lors de l'évaluation des activités de littératie en milieu de travail ?.....	35
Entrevue numéro 2 : Shahina Suleman.....	37
Vue d'ensemble de votre activité de Littératie en milieu de travail des Compétences pour réussir	37
Quelles activités d'évaluation avez-vous organisées ?.....	37
Quelles sont les bonnes pratiques pour évaluer les activités de littératie en milieu de travail qui en ont découlé ?	38
Quelles difficultés avez-vous rencontrées lors de l'évaluation des activités de littératie en milieu de travail ?.....	39
Entrevue numéro 3 : Nelida Forero	41
Vue d'ensemble de votre activité de Littératie en milieu de travail des Compétences pour réussir	41
Quelles sont les bonnes pratiques pour évaluer les activités de littératie en milieu de travail qui en ont découlé ?	42
Quelles difficultés avez-vous rencontrées lors de l'évaluation des activités de littératie en milieu de travail ?	42
Entrevue numéro 4 : Sally McDonald	43
Vue d'ensemble de votre activité de littératie en milieu de travail des Compétences pour réussir	43
Quelles activités d'évaluation avez-vous organisées ?.....	44
Quelles sont les bonnes pratiques pour évaluer les activités de littératie en milieu de travail qui en ont découlé ?	44
Quelles difficultés avez-vous rencontrées lors de l'évaluation des activités de littératie en milieu de travail ?	45
Entrevue numéro 5 : Jacky Catterick.....	46
Vue d'ensemble de votre activité de Littératie en milieu de travail des Compétences pour réussir	46
Quelles activités d'évaluation avez-vous organisées ?.....	47
Quelles sont les bonnes pratiques pour évaluer les activités de littératie en milieu de travail qui en ont découlé ?	48

Quelles difficultés avez-vous rencontrées lors de l'évaluation des activités de littératie en milieu de travail ?	48
Entrevue numéro 6 : Alyssa Fast et Patrick Carew.....	Erreur ! Signet non défini.
Vue d'ensemble de votre activité de Littératie en milieu de travail des Compétences pour réussir	50
ABO.....	50
Formation fournie	50
Meilleurs Emplois Ontario	51
Quelles activités d'évaluation avez-vous organisées ?	51
Quelles sont les bonnes pratiques pour évaluer les activités de littératie en milieu de travail qui en ont découlé ?	52
Quelles difficultés avez-vous rencontrées lors de l'évaluation des activités de littératie en milieu de travail ?	53

Introduction

Laubach Literacy Ontario a le plaisir de vous présenter ce module sur l'évaluation de la littératie en milieu de travail, aujourd'hui plus importante que jamais en Ontario. Le marché du travail de l'Ontario est tendu, ce qui signifie qu'il y a plus d'emplois disponibles qu'il n'y a de personnes pour les occuper. Par conséquent, les employeurs embauchent des personnes qui n'ont pas le niveau de compétences voulu et souhaitent donc travailler avec des organismes spécialisés en littératie des adultes pour combler les lacunes en matière de compétences.

En outre, la nature des compétences nécessaires pour travailler de manière efficace a changé et continue d'évoluer. La formation continue devient une attente et un atout pour les employeurs et les personnes à la recherche d'un emploi.

Les organismes spécialisés en littératie des adultes sont donc de plus en plus amenés à proposer des programmes de littératie en milieu de travail. Cette réalité représente un changement pour de nombreux organismes spécialisés en littératie des adultes qui, par le passé, accueillaient toutes les personnes qui les contactaient pour obtenir un service. Cependant, la littératie en milieu de travail signifie souvent que les organismes cherchent à établir des partenariats avec des employeurs qui constatent des besoins de mise à niveau chez leur personnel.

En 2022-2023, Literacy Link South Central (LLSC) et Literacy Link Eastern Ontario (LLEO) ont reçu une subvention du Fonds pour le développement des compétences pour réaliser un projet de littératie en milieu de travail. Dans le cadre de ce projet, quatre [webinaires](#) portant sur l'Alphabétisation et la Formation de Base ont été créés et présentés. Les sujets abordés sont les suivants :

- Promotion auprès des employeurs
- Analyse des besoins organisationnels
- Exécution du programme
- Évaluation de la littératie en milieu de travail

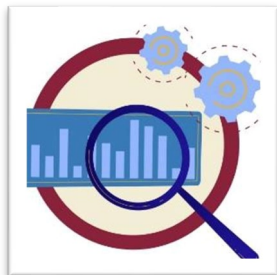
Bien que ces webinaires constituent un bon point de départ, nous savons qu'il y a beaucoup plus à partager sur la littératie en milieu de travail dans chacun des quatre domaines mentionnés ci-dessus. L'objectif est maintenant de rendre chacun de ces domaines plus complets en tant que matériel d'apprentissage/guide de travail pour les gestionnaires et les spécialistes du Programme AFB. Ce module se concentrera sur l'évaluation de la *littératie en milieu de travail*.



Qu'est-ce que l'évaluation ?

Commençons ce module par un aperçu de ce qu'est l'évaluation. Pour certains, l'évaluation constitue une chance, pour d'autres, une corvée. Et pour d'autres encore, c'est quelque chose de nécessaire pour répondre aux besoins de sources externes, habituellement les organismes de financement.

Cependant, à la base, l'évaluation d'un programme est tout à fait logique. Il s'agit du processus de collecte de données sur le programme et les résultats attendus, afin que les gens puissent se faire une idée précise de la qualité de ce dernier.



Mais il existe d'autres raisons pour lesquelles on procède à des évaluations :

- Déterminer l'efficacité d'un programme
- Utiliser les fonds de manière responsable
- Recueillir des avis sur des documents utilisés
- Utiliser des témoignages à des fins promotionnelles

Il est essentiel de savoir si un programme est efficace. Si ce n'est pas le cas, l'évaluation va permettre au personnel de l'organisme AFB d'apporter des modifications au programme afin d'en améliorer l'efficacité et les résultats. Il est également important pour les organismes sans but lucratif, en particulier les organismes AFB, de savoir qu'ils utilisent leurs fonds limités de manière appropriée. L'évaluation peut également jouer un rôle important en fournissant aux organismes AFB des données qu'ils peuvent utiliser pour démontrer que les programmes valent la peine d'être maintenus. Si l'évaluation est bien faite et si des processus sont mis en place dès le début du programme, un organisme AFB pourra recevoir des témoignages de personnes apprenantes satisfaites et d'autres partenaires. Ces témoignages seront très efficaces pour documenter les performances du programme et pourront être utilisés dans un contexte promotionnel.



L'évaluation implique la collecte systématique de données sur les caractéristiques, les activités ou les résultats du programme, afin de permettre aux personnes concernées de prendre des décisions sur les effets du programme et sur la manière d'en améliorer l'efficacité.

([attribué à Michael Quinn Patton](#))

Le rôle de l'évaluation en milieu de travail

Maintenant que nous avons discuté de l'évaluation en général, concentrons-nous sur l'évaluation de la littératie en milieu de travail. Il est parfois difficile de trouver le temps d'évaluer les programmes de littératie en milieu de travail. On a l'impression que tout ce que l'on peut faire, c'est d'essayer de terminer le programme dans les délais prévus. Alors, pourquoi administrer des évaluations ?

D'autant plus que le financement gouvernemental varie, ce qui rend difficile l'obtention d'une force de frappe significative ou la mise en œuvre de ce que vous pourriez apprendre d'une évaluation.

L'évaluation des programmes de littératie en milieu de travail est importante pour les mêmes raisons qu'il est important d'évaluer tout type de programme de littératie: pour savoir ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas, pour améliorer les programmes et pour rendre des comptes. L'objectif de l'évaluation est d'obtenir des informations exploitables et de se concentrer sur l'amélioration continue. Il faut voir l'évaluation comme un cycle. Idéalement, l'évaluation des programmes de littératie en milieu de travail vous permettra d'apprendre, de documenter, d'améliorer et de réfléchir.

Ce que nous voulons, c'est rassembler et utiliser des informations qui nous permettront d'améliorer notre programme de manière continue.

L'objectif est de faire en sorte que l'évaluation fonctionne pour vous et votre programme, même si d'autres catégories de personnes vont s'intéresser aux résultats.

Alors, comment intégrer efficacement l'évaluation dans un programme de littératie en milieu de travail ? Il n'est déjà pas facile de faire de la promotion auprès des employeurs, d'identifier les besoins de ces derniers et de leur personnel, de créer des programmes pour répondre à ces besoins et de dispenser la formation... alors l'évaluation ! Si vous avez de la chance, vous pourrez peut-être faire une demande de financement pour engager un évaluateur ou une évaluatrice externe. Considérez cette personne comme un membre de votre personnel dont le but est de contribuer aux efforts d'évaluation. Toutefois, les organismes de financement demandent de plus en plus souvent qu'un plan d'évaluation, ou au moins un modèle, soit soumis dans le cadre des demandes de financement. C'est donc une bonne idée pour tout organisme AFB d'avoir une certaine expérience en matière d'évaluation.



L'évaluation, ça peut faire peur, surtout quand on commence à s'intéresser à ses aspects les plus techniques et qu'on entend des termes comme « écart-type » ! Cependant, tous les plans et méthodes d'évaluation n'ont pas besoin d'être à grande échelle, longitudinaux (sur plusieurs années) ou coûteux pour fournir des informations intéressantes. Il est possible d'adapter un plan d'évaluation aux besoins et objectifs des organismes AFB. Et c'est là tout l'intérêt de l'évaluation ! Aider les formateurs et formatrices ainsi que les gestionnaires dans leur objectif principal, qui est d'offrir des opportunités d'apprentissage fiables aux personnes apprenantes.

Les caractéristiques d'un évaluateur ou d'une évaluatrice

Mais attendez ! Ce n'est pas mon domaine, vous dites. Ne faut-il pas être un ou une spécialiste en évaluation pour planifier et mettre en œuvre des stratégies d'évaluation ? Eh bien ! Il y a de fortes chances que, même si vous n'avez que peu ou pas d'expérience en la matière, vous en avez probablement beaucoup plus que vous ne le pensez. Les organismes AFB ont l'habitude d'obtenir des commentaires d'évaluation de la part de leur clientèle. De nombreux organismes AFB sondent également les partenaires communautaires afin de déterminer dans quelle mesure ils connaissent la littératie des adultes et les soutiens locaux à la littératie des adultes.

Au lieu de réfléchir à la quantité d'évaluations formelles que vous avez ou n'avez pas faites par le passé, nous vous conseillons de réfléchir à certaines caractéristiques communes que la plupart des évaluateurs et évaluatrices ont tendance à posséder et que vous possédez peut-être déjà.

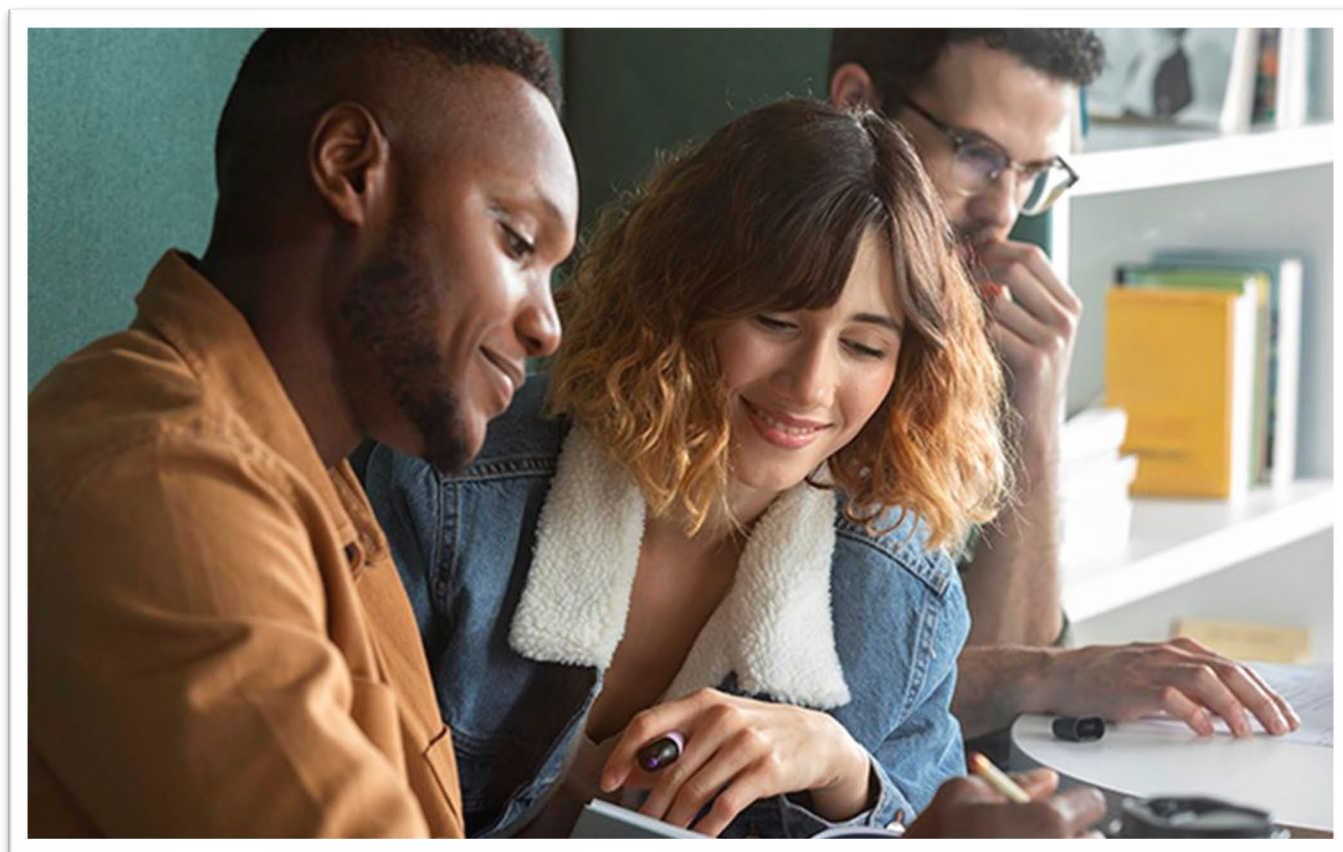
Réfléchissez à chacune des caractéristiques suivantes et demandez-vous si vous ou quelqu'un d'autre dans votre organisme les possède. Réfléchissez à la manière dont vous avez pu démontrer cette compétence, même si ce n'était pas dans un contexte de littératie en milieu de travail. Par exemple, les bons évaluateurs et les bonnes évaluatrices ont conscience de leurs propres préjugés. Cela les aide à rester neutres lors de l'élaboration des questions d'évaluation et de l'interprétation des résultats. Il est également important d'avoir conscience de ses propres préjugés lorsqu'on gère un processus d'embauche.

Caractéristique	Possédez-vous cette caractéristique ?	Comment la démontrez-vous ou l'avez-vous démontrée ?
Ex. : Avoir conscience de ses propres préjugés	Oui	Pendant le processus d'embauche
Curieux		
Axé sur le processus		
Observateur		
À l'aise dans l'échec		
Analytique		
Indépendant		
Compétences interpersonnelles		
Esprit critique		
Créatif		
Tolérant à l'ambiguïté		

Y a-t-il des caractéristiques qui vous surprennent dans cette liste ? Par exemple, le fait de faire preuve de créativité ? Cela étonne souvent les gens. Analytique, oui, mais n'est-ce pas le contraire de la créativité ? La créativité est une bonne compétence pour un évaluateur ou une évaluatrice qui souhaite obtenir un retour d'information de la part d'un certain public, mais ce public peut s'avérer très difficile à impliquer. Prenons l'exemple des employeurs. Les employeurs peuvent vouloir mettre en place un programme de littératie en milieu de travail au sein de leur entreprise, mais sans en avoir le temps. Il n'est pas facile d'obtenir une demi-heure de leur temps pour réfléchir à un programme de littératie en milieu de travail. Un sondage de 20 questions avec de nombreuses questions ouvertes n'est peut-être pas la meilleure des solutions. L'évaluateur ou l'évaluatrice devra donc faire preuve de créativité pour trouver le moyen d'obtenir des informations utiles d'une manière qui convienne à l'emploi du temps de l'employeur.

Qu'en est-il de la caractéristique qui consiste à être à l'aise avec l'échec ? Cela signifie que l'on perçoit l'échec (ou les mauvais résultats) comme une occasion de modifier son plan d'action. Toutes les activités liées à la littératie en milieu de travail que vous entreprendrez ne seront pas couronnées de succès. On dit qu'il ne faut pas faire une évaluation dans le but d'obtenir un A+, mais dans le but de comprendre et d'analyser les résultats, pas pour montrer qu'il n'y a aucun changement à apporter.

Conseil : Trouvez un ou une partenaire d'évaluation. Quelqu'un à qui vous pouvez vous confier et qui pourra apprendre à vos côtés. Dans l'idéal, cette personne devra être prête à vous poser des questions et accepter que vous lui en posiez également, afin que vous puissiez tous deux développer vos compétences sans craindre le jugement de l'autre.



Types d'évaluations

Il existe différents types d'évaluations. Dans ce module, nous allons nous concentrer sur la plus commune : l'évaluation des résultats et du processus.

Une évaluation des résultats vous permettra de savoir si un programme de littératie en milieu de travail a atteint ses objectifs, de mesurer les résultats d'un programme et de déterminer si les résultats attendus ont été atteints. Elle vérifie les hypothèses en comparant les conditions avant et après la participation, mais en comparant également les participants et participantes avec des individus similaires qui n'ont pas participé ou en comparant une combinaison des deux.

Une évaluation du processus vous montrera comment et pourquoi l'évaluation d'un programme de littératie en milieu de travail a atteint ses objectifs (ou pas). Elle décrira les services, activités, politiques et procédures d'un programme et permettra de savoir rapidement si le programme a été mis en œuvre comme prévu, quels ont été les obstacles rencontrés et quels seront les changements à apporter. Plus important encore, elle pourrait indiquer les raisons pour lesquelles les résultats ont été atteints ou pas.

Évaluation des résultats	Évaluation du processus
Vous indiquera si un programme de littératie en milieu de travail a atteint ses objectifs.	Vous expliquera comment et pourquoi un programme de littératie en milieu de travail a atteint ses objectifs.
Se concentre sur les changements dans la compréhension, les attitudes, les comportements et les pratiques qui résultent des modifications apportées aux activités des programmes. Les évaluations des résultats sont de nature sommative.	Menée à intervalles réguliers tout au long de la mise en œuvre du programme, elle est utile pour aider à ajuster le programme en cours de route. Les évaluations du processus sont de nature formative.

Sources



- <https://www.tamarackcommunity.ca/latest/process-and-outcome-evaluation-a-brief-overview>



- <https://tsne.org/blog/process-evaluation-vs-outcome-evaluation/>

Questions en fonction des différents types d'évaluations

Puisque ces deux types d'évaluation ont des objectifs différents, le type de questions à poser sera également différent. L'évaluation des résultats aura tendance à être plus ciblée (le programme a-t-il fait ce qu'il était censé faire ?) tandis que l'évaluation du processus pourra couvrir un éventail beaucoup plus large de sujets, en s'intéressant aux processus utilisés pour :

- Mettre en œuvre le programme de littératie en milieu de travail
- Identifier les défis liés à la promotion et à la diffusion du programme
- Déterminer si la durée et l'intensité du programme sont appropriées
- Identifier les bonnes pratiques qui méritent d'être reconduites
- Allouer des fonds pour financer les dépenses du programme

Questions pour l'évaluation des résultats	Questions pour l'évaluation du processus
Le programme de littératie en milieu de travail a-t-il réussi à renforcer les compétences de base du personnel ?	Quelles ont été les interventions mises en place par le programme pour lutter contre le problème abordé ? Ces interventions ont-elles fonctionné ou pas ? Comment et pourquoi ?
Le programme a-t-il eu plus de succès auprès de certains groupes du personnel que d'autres ?	Quels types de problèmes ont été rencontrés lors de la mise en œuvre du programme ? Les ressources étaient-elles suffisantes dès le départ pour réussir ?
Quel(s) aspect(s) du programme les personnes interrogées ont-elles jugé le plus utile(s) ?	Les personnes concernées sont-elles capables de présenter ou d'enseigner le programme du début jusqu'à la fin ?
	Le programme a-t-il couvert tout ce qu'il était censé couvrir ? Si ce n'est pas le cas, pourquoi ?
	Le programme a-t-il bénéficié d'un soutien adéquat ?

Une grande partie de ce que nous faisons dans le domaine de la littératie des adultes tend à être une évaluation des résultats. Prenons l'exemple du sondage réalisé auprès des personnes apprenantes à la fin d'un cours de littératie pour adultes sur le service à la clientèle. L'objectif est de déterminer si le cours a permis à la personne apprenante de développer ses compétences en matière de service à la clientèle.

Il est logique que le fait de savoir si les personnes apprenantes développent leurs compétences constitue un élément essentiel des programmes de littératie des adultes. Mais il existe d'autres apprentissages essentiels qui peuvent être négligés si les organismes AFB qui proposent des programmes de littératie en milieu de travail se concentrent uniquement sur l'évaluation des résultats. L'évaluation du processus peut fournir aux programmes AFB des informations importantes sur la manière dont ils soutiennent leurs programmes dans des domaines tels que la promotion, la formation du personnel et l'utilisation des ressources. L'évaluation du processus peut également être utile si un Programme AFB espère pouvoir reproduire des programmes de littératie en milieu de travail avec le même employeur ou pas.

Réflexion

Prenez un moment pour réfléchir à la manière dont vous utilisez actuellement l'évaluation des résultats et l'évaluation du processus. Notez vos réflexions ici.

La différence n'est toujours pas évidente ? Approfondissez votre apprentissage en consultant le projet *Developing a Culture of Evaluation* du *Community Literacy of Ontario* et du Literacy Link South Central.



Search



About Us

Literacy in Ontario

Resources & Webinars

Literacy Basics Training Site

Social Media Marketing

Literacy, Why it Matters

Members

Membership

Evaluation Culture



Community Literacy of Ontario (CLO) is a provincial literacy network of 100 community literacy agencies across Ontario. CLO was founded in 1994 and our office is located in Barrie, Ontario.

We provide many services to Ontario's literacy community such as: creating and sharing information via e-bulletins, newsletters, resource guides, our website, and via online and face-to-face training events.

CLO has invariably attracted people with vision, dedication and commitment. We are proud of our dynamic board, staff and volunteer team. While CLO may be small, we have always dreamed big, worked hard, and accomplished much.

Community Literacy of Ontario has truly become the little organization that could.



This Employment Ontario service is funded in part by the Government of Canada and the Government of Ontario through the Canada-Ontario Job Fund Agreement.



Search



About Us

Literacy in Ontario

Resources & Webinars

Literacy Basics Training Site

Social Media Marketing

Literacy, Why it Matters

Members

Membership

Evaluation Culture



Community Literacy of Ontario (CLO) and Literacy Link South Central (LLSC) were funded by the Ministry of Citizenship and Immigration for a project titled, *Developing a Culture of Evaluation*. This project began in March 2015 and was completed in March 2017.

This project combines a variety of innovative consultation mechanisms and online training opportunities to help Ontario's non-profit organizations learn about the value of creating a culture of evaluation and how to foster this in their own organizations.

Over the course of this project, we created valuable online products to support non-profit organizations with evaluation, including:

- 8 online modules
- 6 webinars
- 10 community of practice online clinics
- An online discussion board
- A literature review

Access to these resources and training opportunities is free on CLO's website.

Les publics des évaluations en littératie en milieu de travail

Si vous proposez un programme de littératie en milieu de travail, votre organisme se penchera évidemment sur les résultats de l'évaluation. Le programme a-t-il été efficace ? Avez-vous atteint les objectifs que vous vous étiez fixés ? Cependant, ce ne sont pas les seuls. Les employeurs, le personnel et les organismes de financement voudront aussi voir les résultats. Mais ont-ils tous les mêmes intérêts dans les programmes de littératie en milieu de travail ?

Réfléchir aux attentes des différents intervenants en matière de résultats.

Employeurs :

Personnel :

Organismes de financement :

Avez-vous noté des similitudes entre les publics ? Des différences ? Pourquoi est-il important de savoir qui sont les différents publics intéressés par l'évaluation de la littératie en milieu de travail et s'ils recherchent des résultats similaires ou différents ?

Les questions que vous posez, la manière dont vous les posez et les personnes à qui vous les posez sont importantes. C'est également important en termes d'obligation de rendre des comptes. Si les employeurs ne perçoivent pas la valeur des résultats de votre évaluation, ils ne verront aucune raison d'investir dans la littératie en milieu de travail. Si le personnel n'y voit pas d'intérêt, il ne voudra pas participer et n'encouragera pas d'autres personnes à le faire. Et si les organismes de financement n'y voient pas d'intérêt... ils trouveront d'autres initiatives dans lesquelles investir. Il y a donc plus d'un public pour l'évaluation de la littératie en milieu et leurs besoins doivent être pris en compte lors de l'élaboration de votre cadre d'évaluation.



Différents publics pour différents résultats

Voici quelques-uns des résultats souhaités des programmes de littératie en milieu de travail en fonction du public. Notez que ces exemples ne sont pas exhaustifs, qu'il s'agisse du public ou des résultats souhaités. Il se peut que vous incluez d'autres publics ou que vous souhaitiez obtenir d'autres résultats grâce à un programme de littératie en milieu de travail.

Public	Résultats attendus
Programme de littératie des adultes	• amélioration des compétences • amélioration de la confiance • identification des étapes suivantes • satisfaction du programme
Personnel	• amélioration des compétences • amélioration de l'estime de soi • aspiration à une formation plus poussée • relations avec la famille et les collègues, le travail en groupe et la coopération • en savoir plus que l'entreprise • plus grande loyauté envers l'entreprise • responsabilisation • meilleure attitude envers soi et envers l'apprentissage
Employeurs	• retient le personnel • prépare le personnel pour de futures formations • moins d'erreurs et de pertes • satisfaction des exigences en matière de santé et sécurité • meilleures relations avec la clientèle • meilleur travail d'équipe et autres compétences générales • meilleure littératie financière • devenir un employé ou une employée de choix • responsabilisation
Organismes de financement	• utilisation responsable des fonds • atteinte des objectifs et des résultats fixes • preuves de la reproductibilité et de l'extensibilité



Lorsque vous identifiez les résultats souhaités, il est important de s'assurer qu'ils sont réalistes. N'oubliez pas qu'il est préférable d'obtenir des résultats supérieurs à ceux fixés plutôt que de ne pas les atteindre ou de les sous-estimer ! Et parmi vos différents publics, il est peu probable que l'un d'entre eux comprenne la nature de l'apprentissage des adultes et du développement des compétences de la même manière que vous. Prenons l'exemple d'un employeur qui pourrait penser qu'en seulement 12 semaines (à raison de 2 heures par semaine), il est possible d'améliorer les compétences linguistiques du personnel qui se situent au niveau 1 du Programme AFB en rédaction, au point que ces mêmes personnes puissent rédiger des rapports complets sur la santé et la sécurité. Vous pouvez développer les compétences de ces personnes, mais un objectif plus réaliste ou un ensemble de résultats souhaités pourrait être d'affirmer qu'à la fin de la formation, les personnes comprendront quelles informations leur sont demandées et pourquoi, et qu'elles se familiariseront avec le vocabulaire associé à la rédaction des rapports sur la santé et la sécurité.



Le rôle de l'Analyse des besoins organisationnels (ABO)

Lorsqu'il s'agit d'élaborer un cadre d'évaluation pour un programme de littératie en milieu de travail, il est important de reconnaître que l'on ne part pas de zéro. Il existe des outils utiles, dont le modèle d'Analyse des besoins organisationnels (ABO).

Certaines ABO sont réalisées de manière formelle, d'autres de manière informelle, mais une certaine forme d'ABO sera toujours nécessaire, car elle vous permettra de déterminer ce que l'employeur et le personnel espèrent réellement voir se produire ou changer à la suite de la formation.

Les ABO constituent donc un excellent outil pour identifier les résultats lorsque les formateurs et formatrices commencent à élaborer des programmes de formation.



La théorie du changement

L'autre outil utile que vous pouvez utiliser pour documenter les changements que vous attendez et les raisons qui les motivent s'appelle la théorie du changement. Selon le document du Groupe des Nations Unies pour le développement intitulé [Théorie du changement](#), la théorie du changement est une « méthode qui explique comment une intervention donnée ou un ensemble d'interventions sont censés conduire à un changement précis sur le plan du développement, grâce à une analyse des liens de cause à effet fondée sur les éléments de preuve existants ».

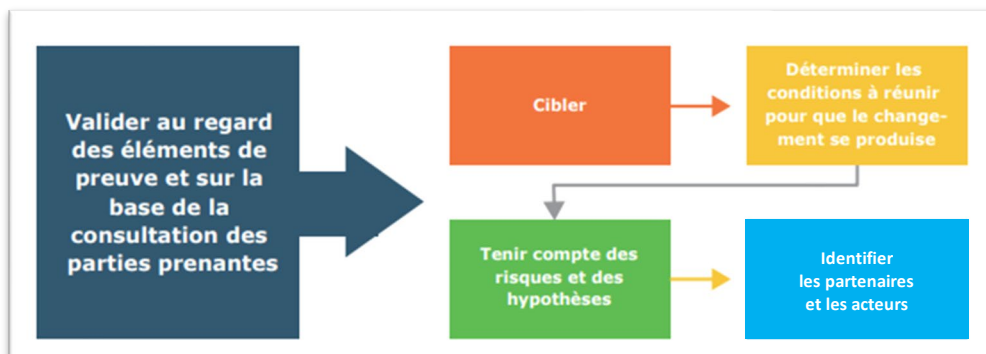
Il existe de nombreux modèles pour élaborer une théorie du changement. En règle générale, une théorie du changement identifie les éléments suivants :

- Intrants — ressources dont vous aurez besoin pour mettre en place le programme de littératie en milieu de travail
- Activités — ce que vous allez faire concrètement pour mettre en œuvre le programme
- Sortants — résultats de vos activités (programme de x semaines ou x heures)
- Résultats — ce qui va résulter de votre programme de littératie en milieu de travail
- Impact — changements ou impact global à la suite du programme

Plus important, une théorie du changement identifiera les raisons pour lesquelles vous pensez que le programme atteindra les résultats que vous prévoyez. Si un employeur souhaite que son personnel se familiarise et devienne compétent dans l'utilisation d'un programme informatique utilisé sur son lieu de travail, vous devrez, bien entendu, réfléchir au temps qu'il faudra réellement à ce personnel pour atteindre cet objectif.

Les changements que vous souhaitez voir se produire vous mèneront :

- aux questions que vous allez poser
- à la manière dont vous allez poser les questions
- aux personnes que vous allez interroger
- au nombre d'outils d'évaluation dont vous aurez besoin
- à toutes les données de base que vous pourriez vouloir
- Recueillir





Méthodes pour collecter des données

Le personnel du Programme AFB peut collecter les données nécessaires à l'évaluation de plusieurs manières nécessitant plus ou moins de temps et de ressources. Certaines permettent d'obtenir des informations très détaillées, tandis que d'autres ne donneront que des informations de base. Les méthodes que vous choisirez dépendront de différents facteurs, comme :

- Le genre de données que vous cherchez à collecter (qualitatives ou quantitatives).
- Les ressources dont vous disposez pour entreprendre la collecte de données. Certaines méthodes nécessitent plus de ressources que d'autres.
- Le temps dont disposent les personnes que vous souhaitez interroger pour l'évaluation. Vous pouvez choisir des instruments de collecte de données qui encouragent les personnes à choisir des options à partir d'une liste préremplie si le temps vient à manquer.

On a souvent tendance à penser que la façon la plus efficace (ou la seule) d'obtenir des résultats d'évaluation est de s'adresser à des personnes directement. Cependant, il peut être tout aussi efficace d'obtenir des informations d'un groupe de personnes dans le cadre d'un groupe de discussion. L'obtention d'informations auprès d'un groupe permet souvent d'obtenir des données plus complètes, car les personnes interrogées s'appuient sur les réponses des autres.

Le tableau suivant présente des méthodes de collecte de données et des exemples d'utilisation dans le cadre d'une évaluation de la littératie en milieu de travail.

Méthode	Quand et comment l'utiliser
Préévaluations et postévaluations	• Peut être utilisée pour évaluer les progrès de l'apprentissage. • Peut intégrer des scénarios de lecture spécifiques au milieu de travail.
Outils d'autoréflexion	• Peut être utilisée dans des situations où des gains d'apprentissage substantiels ne sont pas possibles (pour un programme de littératie en milieu de travail de courte durée), mais où le personnel peut démontrer une confiance et des connaissances accrues.
Scénarios	• Peut être utilisée pour évaluer l'évolution des connaissances et du comportement du personnel (dans le cadre d'une formation à la résolution des conflits ou des problèmes) afin qu'ils n'aient pas à soumettre leurs problèmes à leurs responsables ou à leurs gestionnaires sur le lieu de travail. • Peut être utilisée dans des sondages écrits ou des groupes de discussion.
Observations en classe	• Les formateurs et formatrices peuvent noter leurs observations sur l'apprentissage du personnel.
Observations d'autres membres du personnel ou membres chargés de la supervision	• Si un programme de littératie en milieu de travail se déroule sur une longue période, vous voudrez peut-être obtenir un retour d'évaluation de la part d'autres membres du personnel ou de responsables sur les performances ou les attitudes du personnel.
Entrevues avec des personnes apprenantes et des formateurs et formatrices	• Bien que cela nécessite plus de temps, vous pouvez choisir d'obtenir des données auprès des personnes apprenantes et des formateurs et formatrices par le biais d'entrevues avec des intervenants et intervenantes clés.
Groupes de discussion	• Les groupes de discussion permettent d'obtenir des informations détaillées et donnent aux personnes interrogées l'occasion de s'appuyer sur les observations et les idées des autres. • Ils permettent également de poser des questions ouvertes.
Analyse des données (erreurs commises, absentéisme, productivité, santé et sécurité, plaintes auprès des RH)	• Cette méthode de collecte de données utilise des informations déjà recueillies. Il s'agit ici d'examiner les données pour chercher des tendances dont on peut raisonnablement penser qu'elles sont le résultat de votre programme de littératie en milieu de travail.
Sondages	• Il s'agit sans aucun doute de la méthode de collecte de données la plus commune. Ils sont polyvalents et peuvent être courts ou longs, contenir des questions qualitatives ou quantitatives et être réalisés sur papier, à l'oral ou en ligne.

Outils d'évaluation et questions

Lors de la création de questions d'évaluation pour un programme ou une initiative de littératie en milieu de travail, plusieurs éléments doivent être pris en compte. Allez-vous développer vos propres outils d'évaluation (personnalisés) ou utiliser des outils standardisés ? Allez-vous procéder à des préévaluations et à des postévaluations ? Qu'espérez-vous mesurer exactement ? Nous examinerons successivement chacun de ces points.

Outils d'évaluation personnalisés ou standardisés

Il est très probable que vous utilisiez des outils d'évaluation personnalisés. Pourquoi ? Parce que ces outils seront conçus pour servir différents publics (votre programme, l'employeur, le personnel et, éventuellement, votre organisme de financement). Il est peu probable que tous ces publics s'intéressent aux mêmes résultats dans le cadre d'un programme de littératie en milieu de travail. En développant des outils personnalisés, vous serez en mesure d'adapter et de poser toutes les questions nécessaires à la collecte de données relatives aux résultats que vous avez envisagés pour votre projet de littératie en milieu de travail.

Les questions standardisées, en revanche, sont exactement comme leur nom l'indique. Vous posez les mêmes questions pour chaque projet de littératie en milieu de travail que vous évaluez. Il y a des avantages et des inconvénients à chacune de ces méthodes.

Les outils d'évaluation personnalisés	Les outils d'évaluation standardisés
sont pratiques.	ont tendance à être de courte durée.
peuvent inclure des échelles d'évaluation du personnel et des scénarios de lecture liés à l'emploi.	mesurent uniquement les capacités générales en lecture et rédaction.
limitent les comparaisons à grande échelle.	peuvent être chers à mettre en œuvre.

Préévaluations et postévaluations

Lorsque l'on parle d'évaluation, beaucoup pensent que les préévaluations et postévaluations sont essentielles, y compris pour les évaluations en matière de littératie en milieu de travail. Si elles peuvent en effet s'avérer utiles, elles peuvent aussi présenter des inconvénients. Elles peuvent servir de base de référence et permettre de savoir d'où partent les membres du personnel (qui participent à l'évaluation). Mais il est aussi possible que les personnes interrogées répondent à une préévaluation en fonction de leurs connaissances à ce moment précis. Cela ne semble pas être un inconvénient, mais voici un exemple :

Les membres du personnel sont invités à évaluer leurs compétences en calcul avant qu'un programme ne soit mis en place pour renforcer leurs compétences dans ce domaine. Une des employées pense que ses compétences actuelles en mathématiques sont bonnes et se met donc une note de 8 sur 10 (1 étant faible et 10 étant élevé) lors de la préévaluation. Après avoir suivi la formation, elle se rend compte qu'elle avait de grosses lacunes. Lorsqu'on lui demande d'évaluer son niveau d'aisance en mathématiques après la formation, elle se donne une note de 7 sur 10.

D'après les préévaluations et les postévaluations, l'employée en question semble avoir un niveau inférieur à l'issue de la formation, ce qui n'est probablement pas le cas. Mais est-ce que cela signifie pour autant que ce type de préévaluation et de postévaluation n'a pas sa place dans le cadre de l'évaluation de la littératie en milieu de travail ? Pas nécessairement.

Lorsque nous avons parlé des caractéristiques importantes des évaluateurs et évaluatrices, nous avons mentionné la créativité. Il est possible de demander à un membre du personnel, après une formation en littératie en milieu de travail, de réfléchir à ses compétences avant (pré) la formation et à ses compétences maintenant que la formation est terminée (post). Ainsi, vous pourrez savoir si la personne pense que ses compétences se sont améliorées, mais les résultats seront moins influencés par un éventuel préjugé de sa part concernant les compétences qu'elle possédait avant la formation.

Dimensions des évaluations

L'un des aspects intéressants de l'évaluation est qu'il est possible de poser des questions pour évaluer pratiquement tout ce que l'on veut. Malheureusement, c'est aussi l'une des difficultés de l'évaluation.

Lorsque vous élaborerez une stratégie d'évaluation et les outils associés, vous devez réfléchir aux types d'éléments que vous souhaitez décoder ou apprendre par le biais de l'évaluation, également appelés dimensions de l'évaluation.

Souvent, les organismes spécialisés en littératie des adultes veulent savoir dans quelle mesure, le cas échéant, les compétences des personnes apprenantes se sont améliorées grâce à la littératie en milieu de travail. C'est logique, car c'est la principale activité de ces organismes. Cependant, il existe d'autres aspects que vous pourriez vouloir explorer en fonction des résultats que vous souhaitez obtenir. Nous examinerons les gains des personnes apprenantes en matière de littératie ainsi que quelques autres aspects à prendre en compte lors de la phase de planification de l'évaluation de la littératie en milieu de travail.

Amélioration des compétences des membres du personnel :

Les organismes spécialisés dans la littératie des adultes en Ontario ont déjà accès à une gamme d'outils qui peuvent documenter les gains de compétences des personnes apprenantes. Cependant, dans le cas de la littératie en milieu de travail, il est également possible de contextualiser le matériel d'évaluation en fonction de l'employeur ou du secteur avec lequel vous travaillez. Par exemple, si vous évaluez les compétences en lecture, vous pouvez utiliser un texte que l'on retrouve souvent au sein de l'entreprise avec laquelle vous travaillez actuellement, afin de rendre l'évaluation plus concrète et moins semblable à un « test ».

Les croyances des membres du personnel à propos de la littératie et d'eux-mêmes :

Dans le domaine de la littératie des adultes, nous savons que de nombreuses personnes apprenantes manquent de confiance en raison des difficultés qu'elles rencontrent dans l'acquisition des compétences de base. Nous savons également que les organismes spécialisés en littératie des adultes jouent un rôle clé en aidant les personnes apprenantes à avoir plus confiance. La même situation s'applique en milieu de travail. En renforçant la confiance des gens dans leurs compétences, vous pouvez changer la manière dont ils envisagent la littératie et dont ils se perçoivent eux-mêmes.

Pour obtenir des informations évaluatives (et probablement qualitatives) sur les croyances du personnel en matière de littératie avant la formation en littératie en milieu de travail, vous pouvez poser les questions suivantes :

- Indiquez votre niveau de compétence en lecture, en rédaction ou en mathématiques.
- Quels exemples pourriez-vous donner pour illustrer votre réponse ?

Pratiques des membres du personnel en matière de littératie :

Vous aurez peut-être aussi envie de recueillir des informations sur les changements potentiels dans les pratiques de littératie du personnel, à la fois sur le lieu de travail et en dehors. Là encore, ces questions peuvent être qualitatives. Avant le début du programme de littératie en milieu de travail, vous pourriez demander au personnel dans quelle mesure il utilise régulièrement ses pratiques en matière de littératie ou de numératie.

Vous pourriez poser les questions suivantes :

- Qu'est-ce que vous écrivez et lisez sur vos heures de travail lors d'une semaine classique ?
- Et à la maison ?
- Pouvez-vous me donner d'autres exemples ?

L'objectif serait de constater une augmentation de la fréquence ou de la complexité des choses que les gens lisent et écrivent après avoir suivi la formation.

Plans pour le personnel susceptibles d'impliquer l'utilisation de la littératie :

Un autre aspect ou une autre dimension que vous souhaiterez peut-être inclure dans votre évaluation est la mesure dans laquelle, le cas échéant, les membres du personnel ont des plans qui impliquent l'utilisation de la littératie. Nous savons que pour certaines personnes, l'exposition à l'apprentissage des adultes après une période d'inactivité peut les amener à envisager l'apprentissage d'une manière différente et peut être un catalyseur pour la poursuite de l'apprentissage. Dans une évaluation, vous pourriez dire :

- J'aimerais vous poser des questions sur vos projets. Dites-moi comment vous envisagez la lecture et l'éducation dans le cadre de ces projets. Quels sont vos projets pour l'année prochaine ?

Les aspects que nous avons abordés ne constituent pas une liste exhaustive. Il peut y avoir d'autres pistes de recherche ou d'autres paramètres que vous souhaiteriez étudier en fonction des résultats souhaités pour votre programme de littératie en milieu de travail.

Pourquoi ajouter plusieurs dimensions ?

- Les personnes apprenantes dont la discussion sur les croyances et les plans de littératie faisait partie intégrante de leur cours ont obtenu un gain moyen sur les scénarios de lecture près de trois fois supérieur à celui des autres personnes apprenantes.
- Les personnes apprenantes qui ont discuté des croyances et des plans en matière de littératie dans le cadre de leur cours ont réalisé des progrès significatifs dans le domaine des croyances et de l'auto-efficacité perçue par rapport à la littératie, tandis que les autres personnes apprenantes n'ont pas progressé.

Source : Workplace Literacy Programs: Variations of Approach and Limits of Impact

Conseil : Il peut être tentant de poser beaucoup de questions parce que vous êtes intéressé par les réponses que les personnes participant à l'évaluation peuvent fournir. Cependant, une règle de base en matière d'évaluation est de ne pas poser de questions pour lesquelles vous n'avez pas besoin de réponse. Votre curiosité n'est pas une raison suffisante. Chaque question que vous posez ne fait que rallonger l'évaluation et réduit les chances que la personne aille au bout. Il est important de trouver un équilibre.

« Les employeurs ne voudront pas répondre à une tonne de questions. Ils sont tout simplement trop occupés, et votre évaluation n'est pas leur priorité. Mais les employeurs répondront avec plaisir à des questions pertinentes, alors faites en sorte que CHAQUE question compte ».

Dosage

Lorsque vous prévoyez de proposer un programme de littératie en milieu de travail, il est important de réfléchir à la durée et à l'intensité du programme, c'est ce que l'on appelle le dosage. En effet, la durée et l'intensité du programme peuvent (et doivent) avoir un impact significatif sur les résultats que vous attendez et que vous prévoyez d'obtenir.

Il n'existe pas de règles absolues en matière de durée ou d'intensité. Il peut être difficile pour les employeurs de libérer du personnel pour participer à des programmes de ce type dans le cadre de leurs journées de travail et il peut être difficile pour les personnes qui ont travaillé toute une journée de consacrer ensuite des heures supplémentaires à l'apprentissage dans le cadre d'un programme de littératie en milieu de travail. Voilà pourquoi les programmes de littératie en milieu de travail ont tendance à comporter moins d'heures que les programmes conçus pour les personnes sans emploi (par exemple, 2 à 5 heures par semaine pendant 6 à 8 semaines).

En revanche, une fois que vous aurez démontré à l'employeur et au personnel que les programmes de littératie en milieu de travail peuvent donner des résultats positifs, vous pourriez être sollicité pour des programmes plus longs et plus intensifs. Par ailleurs, si un programme s'adresse à la plupart des membres du personnel, mais que certains d'entre eux ne parviennent pas encore à saisir et à appliquer tous les concepts présentés dans le cadre du programme, vous pouvez toujours suggérer à ces personnes de poursuivre leur apprentissage dans le cadre de votre programme de littératie en milieu de travail et de venir sur leur temps libre.

Utilisation de documents authentiques

En Ontario, le secteur de l'AFB utilise depuis des décennies du matériel authentique pour faciliter l'application et l'intégration de l'apprentissage. Cette pratique s'applique également aux programmes de littératie en milieu de travail, car l'utilisation de ce type de matériel permet d'améliorer la lecture et le transfert de l'apprentissage.

Les recherches montrent qu'il est préférable d'utiliser du matériel professionnel en classe (au moins 20 à 30 % du temps) afin de favoriser une meilleure compréhension des scénarios de littératie en milieu de travail et d'améliorer la planification de la formation chez les personnes apprenantes.

Le recours au matériel authentique présente également d'autres avantages. En utilisant des documents que les membres du personnel connaissent bien, ces derniers peuvent trouver plus intéressant d'assister à des cours avant ou après une longue période de travail. Ils peuvent trouver plus de sens à l'apprentissage. Enfin, l'utilisation efficace de matériel authentique en milieu de travail peut aider les membres du personnel à être plus surs d'eux et plus productifs au travail.

« L'évaluation fait partie intégrante du Programme AFB. C'est une étape importante qui fait partie intégrante du programme. Par conséquent, étendre l'évaluation à la formation de la main-d'œuvre est une pratique usuelle pour nous ».



Développer la culture de l'évaluation

Au lieu de considérer l'évaluation comme une tâche de plus à faire dans le cadre de la littératie en milieu de travail, nous vous encourageons à réfléchir à la manière dont vous pourriez développer une culture de l'évaluation au sein de votre organisme AFB, une culture qui ne doit pas nécessairement se limiter à la littératie en milieu de travail, mais qui doit être liée à de nombreux aspects que votre organisme souhaite approfondir et, dans certains cas, en raison d'exigences de la part des organismes de financement.

Plus facile à dire qu'à faire ! L'une des choses les plus importantes à garder à l'esprit est sans doute l'intention de ne pas devenir une victime de l'évaluation. En d'autres termes, ne laissez pas l'évaluation devenir une chose de plus à faire. Développer une culture de l'évaluation, c'est s'approprier les processus d'évaluation tout en les rendant réalistes et pertinents pour votre organisme.

Il est probable que l'on vous donne des critères de performance dans le cadre de votre demande de financement pour la mise en œuvre de programmes de littératie en milieu de travail. Si vous choisissez de répondre aux besoins des employeurs par le biais d'un financement de base du Programme AFB, vous devrez prendre en compte les critères de performance qui font partie de ce programme. Cependant, vous ne devez pas vous limiter à ces paramètres.

Vous pouvez parler aux formateurs et formatrices ou à d'autres membres du personnel du programme d'autres types d'informations que vous souhaiteriez obtenir grâce au programme de littératie en milieu de travail. Tous les membres du personnel auront quelque chose à apporter à la conversation et si vous voulez développer une culture de l'évaluation au sein de votre organisme, vous devrez vous assurer que tous les membres du personnel se sentent à l'aise d'exprimer leurs idées et faire des suggestions. Faites appel à des personnes venant d'horizons divers et possédant des compétences variées et des points de vue différents. Les gestionnaires auront des points de vue différents de ceux des formateurs et formatrices, par exemple.

Si vous pensez avoir des lacunes qui vous empêchent d'instaurer une culture de l'évaluation, nous vous suggérons d'essayer d'intégrer une formation pour vous donner, à vous et à votre personnel, un coup de pouce. La formation ne doit pas nécessairement être poussée ou trop théorique. En fait, il y a parfois un décalage entre les approches scolaires de l'évaluation et ce qui se passe sur le terrain. Il ne s'agit pas d'une critique du monde académique, mais avez-vous déjà cherché sur Google « les étapes de l'évaluation » et consulté une ressource sur la manière de mener une évaluation pour découvrir que l'exécution de toutes les étapes décrites prendrait beaucoup de temps et serait fastidieuse, sans parler du fait qu'elle ne correspondrait pas du tout à votre budget ?

Si votre organisme n'a pas beaucoup de personnel (ou pas du tout), vous penserez sans doute qu'il n'est pas possible de commencer à développer une culture de l'évaluation. Mais n'oubliez pas que vous pouvez apprendre au contact des autres dans le domaine de l'AFB. Contactez votre réseau régional et dites ce que vous recherchez. Ils pourront vous recommander d'autres petits programmes AFB et vous pourrez approfondir vos connaissances en en discutant. L'apprentissage stratégique continu, aussi modeste soit-il, dans le domaine de l'évaluation, permettra lentement mais sûrement à votre organisme de développer une culture de l'évaluation, non seulement pour la littératie en milieu de travail, mais pour toutes les activités. Après tout, l'évaluation est une compétence transférable !

Comment utiliser les résultats d'une évaluation

Une fois que vous aurez les résultats de l'évaluation, qu'allez-vous faire ? Les noter dans un rapport et ranger le rapport dans un tiroir ? Non !

Non seulement vous partagerez les résultats avec votre personnel et votre organisme de financement, mais vous les communiquerez également à l'employeur. Et si les résultats sont mauvais ? Ou qu'ils ne correspondent pas à ce que vous espériez ? Cela peut arriver et justifie raisonnablement la réalisation d'une évaluation du processus (ne pas attendre jusqu'à la fin pour voir si le projet a été couronné de succès). Il est fort probable que, peu importe que vous procédiez ou non à une évaluation formelle du processus, vous saurez, ou du moins vous aurez une idée, si les choses se déroulent comme prévu. Vos formateurs et formatrices sauront si le personnel est réceptif à la formation et s'il est bien en train d'apprendre des choses. Si les membres du personnel ne sont pas réceptifs ou n'apprennent rien, il faut espérer que vous et votre personnel apporterez des améliorations et des changements en cours de route.

Et il est important de reconnaître que même les mauvais résultats d'évaluation fournissent des informations intéressantes. Ce qui compte, c'est ce que vous faites de cette information, c'est tirer parti de l'apprentissage pour améliorer le prochain programme de littératie en milieu de travail que vous allez proposer. Vous pouvez utiliser chaque série de résultats d'évaluation que vous recueillez pour élaborer la prochaine théorie du changement, car vous aurez plus d'informations sur les causes et les effets de la mise en œuvre d'un programme de littératie en milieu de travail. Vous pouvez par exemple constater que le niveau de formation n'était pas assez élevé et que les personnes participantes avaient besoin d'être davantage exposées aux concepts et de les mettre en pratique. Ou peut-être avez-vous appris que les niveaux de compétences des membres du personnel étaient trop variés pour qu'un seul formateur ou une seule formatrice puisse y faire face aussi efficacement que vous l'espériez. Vous pouvez utiliser les résultats de l'évaluation pour anticiper les succès futurs.

Les résultats d'une évaluation doivent parfois être interprétés. Une évaluation, ce n'est pas juste une collecte de chiffres, c'est savoir interpréter les informations recueillies. Si une seule personne de votre organisme AFB étudie les résultats de l'évaluation, vous risquez de passer à côté d'apprentissages importants. Nous revenons ici à l'idée de développer une culture de l'évaluation. Discutez des résultats de l'évaluation avec d'autres collègues, même s'ils ne font pas partie de votre Programme AFB. Ce que vous apprenez de l'évaluation servira à d'autres membres de la communauté !



Bonnes pratiques dans le domaine AFB

Les organismes AFB ontariens ont toujours été en mesure de développer et de mettre en œuvre des programmes de littératie en milieu de travail. Les coûts liés à la promotion auprès des employeurs et à l'élaboration ou à la mise en contexte des programmes de formation pour répondre aux besoins des employeurs sont trop élevés pour les budgets de la plupart des organismes AFB, de sorte qu'il n'y a pas beaucoup d'activités liées à la littératie en milieu de travail, à moins que le ministère qui finance le Programme AFB ne lance une initiative spéciale ou ne soit en mesure de financer des projets axés sur la collaboration avec les employeurs.

Au cours du dernier semestre 2022-2023 et de la période financière 2023-2024, le ministère a invité le secteur de l'AFB en Ontario à travailler avec les employeurs pour mener des Analyses des besoins organisationnels (ABO) et offrir des programmes de littératie en milieu de travail grâce au financement du programme Compétences pour réussir du gouvernement fédéral. De nombreuses ABO ont été menées dans toute la province et plus de 40 projets pilotes de littératie en milieu de travail ont été lancés. Les organismes provinciaux de soutien à la littératie ont aussi été invités à développer de nouvelles ressources de littératie en milieu de travail pour soutenir le secteur de l'AFB.

Dans le cadre de l'élaboration de ces ressources, les formateurs et formatrices AFB et le personnel des réseaux régionaux ont été invités à participer à des entrevues avec des informateurs et informatrices clés afin de partager leurs expériences et leurs apprentissages en matière d'évaluation des programmes de littératie en milieu de travail. Ce qui suit est un résumé de la manière dont ces sept informateurs et informatrices ont mené leurs évaluations et des bonnes pratiques qu'ils ont identifiées. L'annexe contient les résultats complets de chaque entrevue et offre des informations supplémentaires sur les difficultés rencontrées.

Comment avez-vous évalué ?

Lorsqu'on leur a demandé comment ils évaluaient leurs programmes de littératie en milieu de travail, les informateurs et informatrices clés ont répondu ce qui suit.

Garder ça simple :

- Les employeurs sont souvent très occupés. Ils ne veulent pas se lancer dans des procédures complexes ni se rajouter du travail. Ils accepteront de répondre à de courts sondages (2 à 3 questions), mais pas plus. Ils répondront également à des questions d'évaluation à l'oral, ce qu'ils préfèrent souvent, d'ailleurs. Les discussions sur le long terme avec les employeurs dans le cadre des ABO et de la formation ont permis d'obtenir des informations relatives aux évaluations.

Demander de l'aide extérieure :

- Envisagez de recruter des étudiants et étudiantes d'écoles supérieures ou d'universités locales pour participer à l'évaluation. Cette approche permet de renforcer les capacités et d'alléger la pression qui pèse sur les organismes chargés de réaliser ce travail.
- Collaborez avec votre réseau régional pour obtenir un soutien en matière d'évaluation.

Utiliser l'évaluation du processus :

- Procédez à une évaluation continue et attendez-vous à devoir faire des changements pour améliorer la formation. N'attendez pas la fin du programme de littératie en milieu de travail pour voir si vous avez atteint vos objectifs.
- Faites l'évaluation en temps réel. Écoutez et observez les réactions des participants et participantes à la formation et recueillez les commentaires des employeurs et des formateurs et formatrices.

Promouvoir la réussite :

- Rassemblez des documents utiles pour mettre en valeur les réussites (photos, témoignages et points forts des résultats des formations précédentes) à partager avec les employeurs et les autres partenaires.

Apprendre des autres :

- Apprenez des autres personnes impliquées dans les activités de littératie en milieu de travail en participant aux réunions des communautés de pratique et en examinant les documents disponibles sur le site Internet des communautés de pratique.

Contrôler la capacité du personnel :

- Déterminez le temps nécessaire pour offrir et évaluer la formation en littératie en milieu de travail afin de pouvoir gérer la capacité du personnel.

Créer une culture de l'évaluation :

- Faites preuve de courage et essayez de nouvelles choses pour atteindre les objectifs que vous vous êtes fixés.

Bonnes pratiques

Voici une liste des bonnes pratiques proposées par les informateurs et informatrices clés.

Partagez lors des réunions de planification des services de littératie :

- Partagez les stratégies de promotion, de mise en œuvre et d'évaluation de la littératie en milieu de travail, ainsi que les résultats lors des réunions de planification des services de littératie afin d'obtenir l'adhésion des partenaires AFB. Appuyez-vous sur les membres de la planification des services de littératie pour fournir un retour d'information sur les formations proposées aux employeurs.

Partagez au niveau provincial :

- Participez aux réunions de la communauté de pratique pour partager les succès et les défis.

Conseil : Envisagez de partager des outils, du matériel et des ressources avec d'autres personnes afin que tous les programmes AFB impliqués dans la littératie en milieu de travail et dans l'évaluation de la littératie en milieu de travail puissent en bénéficier.

Créez des messages promotionnels :

- Travaillez avec les collègues du réseau AFB pour élaborer une stratégie de promotion axée sur les solutions plutôt que de parler de manière générale de l'acquisition de compétences.
- Demandez aux employeurs comment le Programme AFB peut les aider. Ne leur demandez pas ce qu'ils font mal.
- Mettez en place des actions de sensibilisation pertinentes et efficaces à l'intention des employeurs et utilisez un langage que ces derniers comprennent. Veillez à ce que votre matériel promotionnel définisse clairement les objectifs, les délais et les résultats escomptés.

Effectuez des recherches :

- Cherchez les bonnes pratiques d'évaluation de la littératie en milieu de travail et les messages qui en découlent.

Ne réinventez pas la roue :

- L'évaluation et le contrôle font partie intégrante de tous les programmes AFB. Élargissez vos connaissances et vos pratiques en matière d'évaluation aux initiatives de formation en milieu de travail.

Obtenez l'accord de l'employeur :

- Veillez à ce que les employeurs participent à la définition des objectifs de la formation. Ils auront ainsi à cœur que les objectifs soient atteints.

Ne vous focalisez pas sur les chiffres :

- Pour obtenir les meilleurs résultats, il convient de procéder à une évaluation à la fois qualitative et quantitative.

Réfléchissez à ce qui est important pour vous dans le cadre d'un Programme AFB :

- Réfléchissez à ce que vous voulez apprendre de l'évaluation de la littératie en milieu de travail. Ensuite, préparez des questions, des outils et des processus qui vous permettront d'obtenir les résultats que vous souhaitez. Ne vous contentez pas de recueillir le strict minimum d'informations.

Autres bonnes pratiques

Il existe un petit nombre d'ouvrages sur l'évaluation des programmes de littératie en milieu de travail. Voici d'autres bonnes pratiques qui ont déjà été identifiées :

Suggestions pour développer un programme :

- Pour avoir un impact sur l'amélioration des processus et des performances en matière de littératie, un cours doit prévoir une part importante de temps pour que les personnes apprenantes pratiquent la lecture et la rédaction (70 à 80 % du temps de cours) et une part substantielle d'exemples en milieu de travail (environ 30 % du temps de cours).
- Il faudrait également prévoir des discussions régulières sur les croyances et les projets des personnes apprenantes en matière de littératie, ainsi que sur les processus de lecture et de rédaction. Les résultats ci-dessus suggèrent que les personnes apprenantes devraient améliorer leurs capacités de lecture et leurs connaissances en matière de stratégies, leurs convictions quant à leur propre efficacité en matière de littératie et leurs capacités à planifier un avenir en lien avec la littératie et la formation.
- De plus, pour les cours de longue durée (plus de 200 heures), on peut également s'attendre à des changements dans les pratiques quotidiennes de littératie des personnes apprenantes.

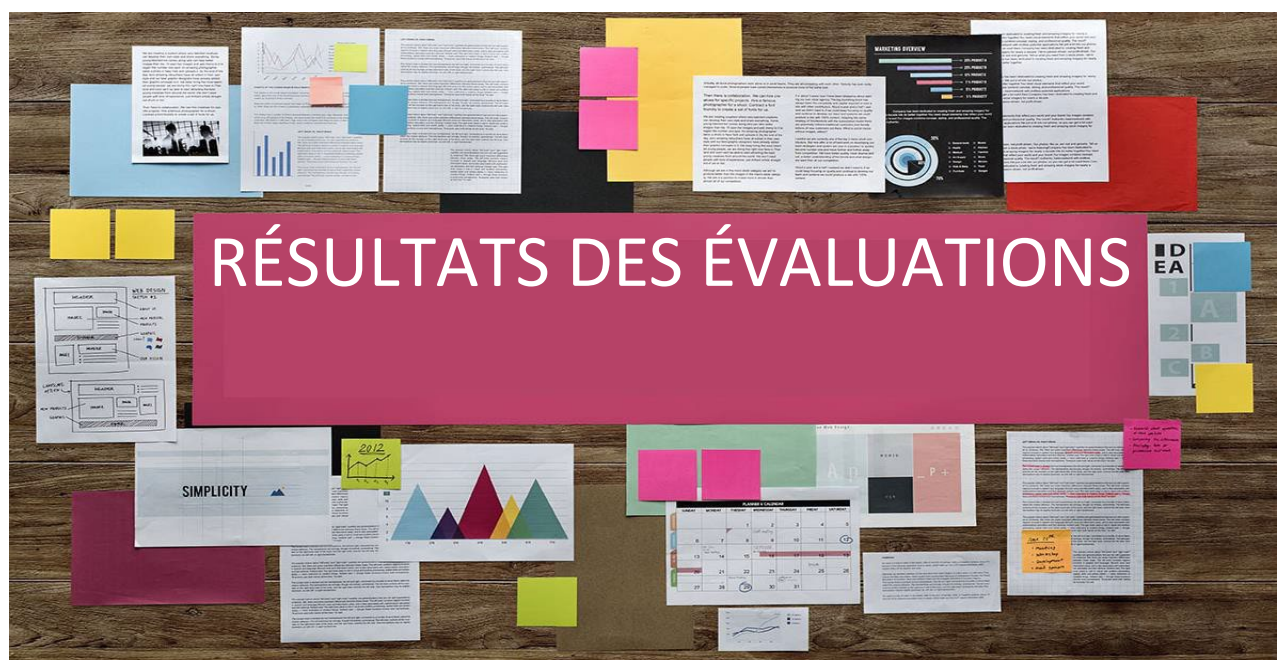


Conclusion

Les programmes de littératie en milieu de travail ont toujours constitué une partie importante des programmes de littératie des adultes. La capacité des organismes d'alphabétisation et de formation de base de l'Ontario à promouvoir, développer, fournir et évaluer les programmes de littératie en milieu de travail a toujours été soumise à la demande des employeurs et au financement.

Lorsque les employeurs pensent qu'ils peuvent embaucher des personnes possédant les compétences dont ils ont besoin, ils ont tendance à ne pas investir dans des programmes de formation, du moins pour les personnes ne faisant pas partie de leur personnel d'encadrement. Cependant, sur le marché du travail actuel, de nombreux employeurs ont du mal à trouver suffisamment de personnel, et encore moins du personnel possédant toutes les compétences souhaitées. À cette réalité s'ajoute le nombre croissant de postes sur le marché du travail qui sont occupés par de nouveaux arrivants et de nouvelles arrivantes et des immigrants et immigrantes en raison de la dépendance croissante de l'Ontario à l'égard de l'immigration pour pourvoir les postes vacants. Enfin, n'oublions pas que la plupart des employeurs, tout en étant très compétents en matière de formation pour leur secteur d'activité, sont moins à l'aise et moins préparés pour enseigner la littératie pour adultes, le développement du langage et le développement des compétences générales. Pour toutes ces raisons, il est probable que le besoin de programmes de littératie en milieu de travail continuera à croître.

Les programmes AFB, par le biais des Compétences pour réussir et d'autres projets de littératie en milieu de travail, ont montré qu'ils étaient capables de développer et d'offrir de solides programmes de littératie en milieu de travail. Nous espérons que cette ressource contribuera à renforcer les pratiques d'évaluation parmi les organismes AFB et que ces derniers commenceront à créer leur propre répertoire de stratégies d'évaluation, d'apprentissages et de bonnes pratiques afin de pouvoir continuer à contribuer à la prospérité de l'Ontario en renforçant la main-d'œuvre de la province.



Annexes

Entrevue numéro 1 : Jane Tuer



Vue d'ensemble de votre activité de Littératie en milieu de travail des Compétences pour réussir

En tant que réseau régional, le projet READ a participé à la coordination des évaluations des besoins organisationnels et du travail des agences locales de mise en œuvre du programme.

Au cours de la première année, en 2022-2023, le projet READ a invité tous les organismes de prestation de services de la région à participer à l'initiative de littératie en milieu de travail. Au cours de la première année, trois programmes AFB ont participé : deux programmes communautaires et un programme de conseil scolaire.

Les trois programmes AFB étaient les suivants :

- The Literacy Group
- Action Read
- St. Louis Adult Learning Centre
-

Le projet READ a guidé ces trois programmes sur comment réaliser une ABO. Les programmes se sont ensuite rendus sur le terrain et ont réalisé les ABO avec les employeurs. Certaines formations ont été dispensées, mais les délais étaient souvent trop courts.

Lors de la deuxième année, en 2023-2024, ces trois mêmes programmes AFB ont poursuivi cette activité de littératie en milieu de travail, et le Wellington County Learning Centre s'est également joint au groupe.

Ces programmes ont permis de dispenser une formation aux employeurs, mais les délais étaient souvent trop courts.

Quelles activités d'évaluation avez-vous organisées ?

- Les employeurs sont très occupés et ne veulent pas se rajouter une charge de travail. Le projet READ a constaté que les employeurs répondraient à un sondage papier très court (2 à 3 questions), mais pas à un long questionnaire comportant de nombreuses questions.
- Les évaluations longues et trop formelles ne fonctionnent pas avec les employeurs. Les questions d'évaluation doivent être claires et avoir un objectif qui trouve un écho auprès de ces derniers.
- Les employeurs répondent également aux questions d'évaluation posées à l'oral.
- De même, les conversations régulières avec les employeurs au cours des ABO et des formations dispensées ont permis de tirer des enseignements de l'évaluation.
- Le projet READ a recruté des étudiants et étudiantes du Collège Conestoga pour l'aider à réaliser l'évaluation. Cela a permis de renforcer les capacités et d'alléger la pression exercée par les organismes de mise en œuvre qui devaient effectuer ce travail.
- Jane recommande que des évaluateurs et évaluatrices externes se chargent de l'évaluation à l'avenir. Cela permettrait d'alléger la pression sur les agences.

Quelles sont les bonnes pratiques pour évaluer les activités de littératie en milieu de travail qui en ont découlé ?

- Des informations sur l'initiative de littératie en milieu de travail ont été régulièrement communiquées lors des réunions de planification des services de littératie. Cela a permis d'obtenir l'adhésion des organismes AFB locaux et d'échanger des informations et des ressources.
- Voici ce qui est ressorti de ces rencontres :
 - Stratégies pour approcher les employeurs
 - Liens entre les différentes agences et les employeurs
 - Matériel promotionnel
- Les membres de l'organisme de planification des services de littératie ont également examiné le contenu de la formation proposée aux employeurs.
- Un important transfert de connaissances a eu lieu sur le thème de la littératie en milieu de travail grâce aux échanges à la table de la planification des services de littératie.
- Le projet READ connaît très bien le développement de la main-d'œuvre. Le fait de travailler avec les programmes AFB pour les former à la réalisation des ABO a permis un transfert de connaissances dans leur région.
- Il est essentiel de trouver un moyen de décrire ce que le Programme AFB peut offrir aux employeurs en termes pratiques. Les employeurs sont trop occupés pour des offres de service imprécises. Comment pouvons-nous les aider à résoudre un problème auquel ils sont confrontés ? C'est ça la clé de voute de la promotion auprès des employeurs ! Une initiative promotionnelle axée sur les solutions, c'est ça qui fonctionne.
- Sur Basecamp (un groupe privé en ligne pour le personnel des réseaux de littératie de tout l'Ontario), des documents promotionnels et des stratégies d'approche des employeurs ont été partagés. Ces documents ont été très utiles à l'ensemble du projet de littératie en milieu de travail. Cependant, de nombreux membres du personnel des réseaux n'ont malheureusement pas partagé leur matériel et leurs ressources sur Basecamp.

REMARQUE : Une recommandation pour l'avenir serait de disposer d'un financement pour qu'une personne recueille des exemples de matériel promotionnel, de modèles et d'outils de toute la province sur la manière d'impliquer les employeurs. Cela permettrait un meilleur transfert de connaissances et moins d'efforts.

- Il est important de ne pas aborder les employeurs en leur parlant de ce qu'ils ne font pas correctement, mais de leur demander comment le Programme AFB pourrait les aider à améliorer leurs performances.

Quelles difficultés avez-vous rencontrées lors de l'évaluation des activités de littératie en milieu de travail ?

- Les délais fixés par les organismes de financement étaient trop courts pour le travail requis. Contacter les employeurs, nouer des relations, conclure des accords sur l'organisation de la formation, mettre au point la formation et la dispenser, tout cela prend beaucoup de temps. Il est irréaliste de vouloir faire tout cela en une seule année financière.
- Les programmes AFB sont très chargés. Pour les projets plus importants, il faudrait passer par des sous-traitants. Parfois, l'organisme AFB n'a tout simplement pas la capacité interne d'en prendre davantage.
- Les employeurs ne travaillent pas selon nos échéanciers. Ils sont très occupés et les initiatives de formation externe ne sont pas une priorité pour la plupart d'entre eux. Ce sont eux qui nous intègrent à leur emploi du temps. Les délais sont donc plus longs et difficiles à planifier.

- Il n'existait aucun matériel promotionnel pour approcher les employeurs. Le fait d'avoir des exemples aurait rendu le processus de démarchage plus efficace et aurait réduit le temps nécessaire à chaque région pour s'acquitter de cette fonction. La promotion doit être bien faite, sinon il ne sera pas efficace. La capacité du Programme AFB à démarcher les employeurs doit être renforcée, plutôt que d'être présumée existante.
- De nombreux fournisseurs du Programme AFB n'étaient pas au courant de la richesse et du contenu du programme de littératie Compétences pour réussir élaboré par les organismes provinciaux de soutien aux programmes AFB. C'est regrettable, car une partie de ce programme aurait pu être utilisée avec les employeurs. Le nouveau programme de littératie Compétences pour réussir doit faire l'objet de davantage de publicité.
- Une formation virtuelle croisée pour les organismes chargés de la mise en œuvre de cette initiative dans l'ensemble de la province aurait été utile et aurait allégé la pression exercée sur les réseaux régionaux. En outre, il y aurait eu un partage à l'échelle provinciale, plutôt qu'à l'échelle régionale.

« Les employeurs n'ont pas envie de répondre à une tonne de questions d'évaluation. Ils sont trop occupés, et votre évaluation n'est pas leur priorité. Mais ils répondront à quelques questions d'évaluation pertinentes avec plaisir, alors choisissez bien vos questions en conséquence. »

Entrevue numéro 2 : Shahina Suleman



Vue d'ensemble de votre activité de Littératie en milieu de travail des Compétences pour réussir

Les programmes d'apprentissage et d'emploi pour adultes de PTP offrent des services d'AFB et d'emploi. Il s'agit d'un organisme communautaire situé à Toronto. PTP possède une longue expérience en matière de collaboration avec les employeurs et de conception de programmes de formation professionnelle.

Le réseau régional MTML a demandé à PTP de procéder à une analyse des besoins organisationnels. En 2022-2023, PTP a réalisé une ABO. Et l'année suivante, il en a réalisé deux. PTP a également proposé des programmes de littératie en milieu de travail au cours de la deuxième année. L'objectif était de 18 participants et participantes, et il a été atteint. La formation a été baptisée « Compétences pour réussir », car ce nom a trouvé un écho auprès des employeurs. L'utilisation du nom « Compétences pour réussir » a également permis à PTP de se rattacher aux services du programme fédéral du même nom et aux outils de son site Web. Les Compétences pour réussir sont vastes et permettent aux employeurs de bénéficier d'un plus grand nombre de possibilités de formation, car elles vont au-delà de la lecture et de la rédaction. Elles offrent également une grande flexibilité.

Les délais de mise en œuvre de la formation (une année financière) étaient trop courts.

Quelles activités d'évaluation avez-vous organisées ?

Évaluation continue

- Sur la base de sa culture organisationnelle d'évaluation et de prise de risque, PTP s'est engagé à procéder à une évaluation continue, et s'attendait à ce que divers changements soient nécessaires à différents moments du projet de littératie en milieu de travail.

Évaluation en temps réel

- Ils ont procédé à une évaluation en temps réel en écoutant et en observant les réactions des participants et participantes à la formation et en recueillant les commentaires des employeurs. Ce genre d'évaluation en temps réel est naturel et flexible.

Adaptation de la formation la deuxième année

- Le PTP a modifié sa formation et son ABO au cours de la deuxième année sur la base des résultats de l'évaluation de la première année.

Réunir des documents percutants pour mettre en valeur les résultats obtenus

- PTP a rassemblé des photos, des témoignages et des informations sur les résultats des formations précédentes afin de les partager avec les employeurs et les autres intervenants.

Apprendre des autres

- PTP a appris des autres personnes impliquées dans les activités de littératie en milieu de travail en participant aux réunions de la communauté de pratique et en examinant les documents disponibles sur le site Internet de la communauté de pratique.

Écouter et répondre

- PTP a écouté et répondu aux commentaires informels des employeurs, des stagiaires et d'autres intervenants. Ils ont ensuite adapté leurs programmes en conséquence.

Une culture organisationnelle du changement et de l'évaluation

- PTP a une culture de l'évaluation. L'évaluation informelle et la volonté d'essayer de nouvelles choses sont ancrées dans les mentalités.

Quelles sont les bonnes pratiques pour évaluer les activités de littératie en milieu de travail qui en ont découlé ?

Effectuer des recherches préalables aux activités de lancement (préévaluation !)

PTP a préparé des activités de littératie en milieu de travail et effectue des recherches sur les bonnes pratiques (c'est-à-dire les ressources disponibles sur le site Web de la communauté de pratique). PTP a également passé en revue son matériel de littératie de la main-d'œuvre existant et ses expériences de formation. Ils ont consulté le site Internet des Compétences pour réussir pour trouver des ressources utiles susceptibles d'avoir un impact sur les employeurs. Les vidéos des Compétences pour réussir en sont un bon exemple. Elles sont courtes et trouvent un écho auprès des employeurs. Il s'agissait d'une forme de « pré-évaluation », pour essayer de faire les choses correctement avant de commencer. Compte tenu des délais très courts, cette démarche était importante pour la réussite du projet.

La transparence dans la communication avec les employeurs est importante

PTP estime que la plupart des employeurs ont un intérêt pour la formation en milieu de travail. Tout dépend de la manière dont les fournisseurs de services AFB la leur présentent. (Et que des ressources supplémentaires soient disponibles pour assurer cette formation). PTP savait qu'il lui fallait créer un programme de sensibilisation efficace et pertinent pour les employeurs, qui réponde à leurs besoins et leur parle.

PTP sait qu'il est important que les activités de sensibilisation soient claires afin que les objectifs et les attentes soient également clairs pour tous. Cela a un impact sur l'évaluation, car si les employeurs, les participants et participantes et les organismes de formation ne savent pas clairement en quoi consiste l'activité de littératie en milieu de travail, les évaluations ne seront pas fructueuses.

Dans un souci de transparence, PTP a créé une présentation PowerPoint, un dépliant et un courriel standardisé pour informer les employeurs sur les objectifs, les délais et les résultats escomptés.

Instaurer une culture de l'évaluation et de l'ouverture au changement

Shahina fait remarquer qu'une partie de l'évaluation est liée au type de culture qui existe au sein d'un organisme. La culture de PTP consiste à expérimenter de nouvelles idées et à prendre des risques. Ils reconnaissent (et s'attendent) à ce que toutes les idées ne soient pas couronnées de succès, et ce n'est pas grave. Au lieu de craindre le risque et le changement, ils mettent généralement en œuvre des idées novatrices, évaluent et apportent des changements et des améliorations en cours de route, plutôt que de procéder à une évaluation approfondie à la fin du projet.

Shahina estime que PTP (et sa clientèle) obtiendra un meilleur produit grâce à une évaluation continue, plutôt que de se concentrer sur la réalisation d'une évaluation finale.

Le partage d'outils, d'échantillons de matériel et de ressources est important.

Shahina indique qu'elle a assisté aux réunions de la communauté de pratique et qu'elle les a trouvées utiles. Elle a également consulté le site Internet de la communauté de pratique et a utilisé certaines des ressources qui s'y trouvaient. Les réunions régulières du MTML et la communication ont également été une bonne source d'information.

Cependant, il aurait été utile de partager davantage de matériel, d'outils et de ressources sur la littératie en milieu de travail provenant de toute la province.

Tout le monde étant très occupé, le partage doit être volontaire, sinon il a moins de chances de se faire.

Rapport d'impact

PTP n'a pas réalisé de rapport d'impact sur le projet de littératie en milieu de travail, en raison du manque de ressources et de temps, parce que cela ne faisait pas partie du cadre du projet. Toutefois, PTP réalise généralement un rapport d'impact sur toutes ses activités (voir <https://ptp.ca/impactreport2022/ptp-impact-report-2022.pdf>).

Un rapport d'impact pourrait être un excellent moyen de saisir les résultats de l'évaluation à l'avenir, bien que des ressources supplémentaires soient nécessaires pour cette fonction.

Quelles difficultés avez-vous rencontrées lors de l'évaluation des activités de littératie en milieu de travail ?

- Les délais fixés par les organismes de financement étaient trop courts pour le travail à accomplir. Contacter les employeurs, nouer des relations, conclure des accords sur l'organisation de la formation, mettre au point la formation et la dispenser prend beaucoup de temps. Il est tout à fait irréaliste d'y parvenir en une seule année financière. (même point que celui soulevé par Jane)
- Ils ont développé de bons partenariats et dispensent des formations de qualité aux employeurs. Mais comme il ne s'agit que d'une initiative à court terme, on peut craindre que ces bonnes pratiques et ces relations soient désormais compromises.
- Le processus d'évaluation habituel, qui consiste à évaluer à la fin du programme, ne fonctionne pas. Tout d'abord, en raison de la durée limitée de ce projet. Deuxièmement, les employeurs recherchent des résultats tangibles à court terme. Si quelque chose ne fonctionne pas bien, il vaut mieux s'adapter en cours de route et créer un meilleur produit, plutôt que d'attendre la fin.

- Les employeurs sont très occupés. Vous devez vous adapter à ce qu'ils sont prêts à faire en termes d'évaluation, et non à ce que votre organisme ou l'organisme de financement souhaite ou exige.
- Il existait peu de matériel de sensibilisation pour rejoindre les employeurs. PTP a donc créé son propre matériel. Il aurait été préférable de pouvoir accéder à des échantillons existants et de les adapter. Cela aurait fait gagner du temps à tout le monde et aurait également permis d'obtenir des documents plus efficaces et un meilleur transfert de connaissances.
- L'un des aspects les plus difficiles de la collaboration avec les employeurs est la promotion et la sensibilisation. PTP a utilisé son expérience auprès des employeurs et s'en est inspiré pour le projet de littératie en milieu de travail. PTP a effectué des recherches et a fait attention à ce qui attirait les employeurs afin de développer un argumentaire pour la formation à la littératie en milieu de travail sur la base de ces connaissances.

« Ce qui intéresse les employeurs, c'est la portée du projet. Pour inciter les employeurs à participer à la formation AFB, faites en sorte que votre discours leur parle. Montrez-leur des témoignages, des photos et des résultats d'activités de formation en milieu de travail ».

Vue d'ensemble de votre activité de Littératie en milieu de travail des Compétences pour réussir

Le Collège Fanshawe (St. Thomas/campus régional Elgin) a réalisé cinq ABO.

Ils proposent également des formations en milieu de travail. Le collège a demandé quels étaient les besoins et a constaté que les employeurs demandaient une formation sur les compétences générales en matière de communication, de tenue de conversations difficiles et, pour les superviseurs, des compétences de base en matière de gestion. Nelida pensait que les employeurs étaient plus susceptibles de demander une formation sur Excel, par exemple, mais que c'étaient les compétences générales qui étaient demandées.

Quarante-quatre personnes ont suivi la formation à ce jour. Une dernière session sera proposée en mars 2024.

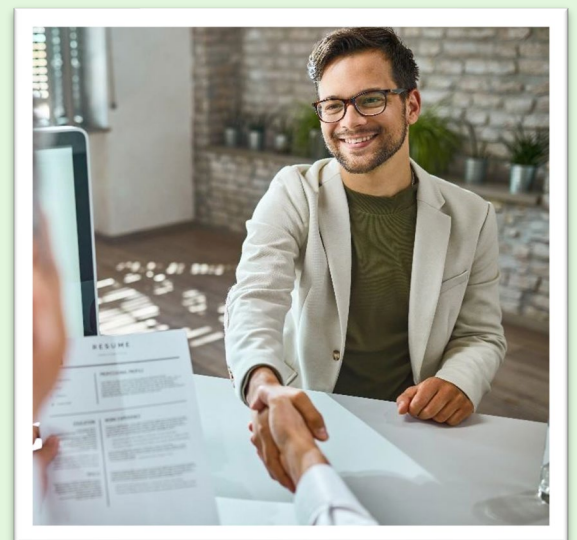
Quelles activités d'évaluation avez-vous organisées ?

Le Collège Fanshawe s'est lancé dans une évaluation informelle avec les employeurs dans le cadre des ABO. Pour ce faire, il a fallu procéder à des vérifications régulières auprès des employeurs. Il peut être difficile d'obtenir leur temps et leur attention, c'est pour cela que ces vérifications doivent être courtes et pertinentes.

Ils ont également écouté et tiré des enseignements des réunions de la communauté de pratique et du réseau régional organisées par le LLSC. Ces réunions ont été très utiles.

Pour la formation en milieu de travail proposée par le Collège Fanshawe, ils ont réalisé les évaluations en :

- analysant les souhaits des employeurs en matière de formation en littératie de la main-d'œuvre
- demandant aux étudiants et étudiantes de passer les étapes du cadre du CLAO afin de suivre la progression de la formation proposée. Chaque étudiant ou étudiante a franchi les trois étapes les plus pertinentes pour le cours en question.
- recueillant un retour d'information régulier de la part des formateurs et formatrices qui ont dispensé la formation.
- évaluant de quelle manière la formation pourrait être améliorée après chaque séance.



Quelles sont les bonnes pratiques pour évaluer les activités de littératie en milieu de travail qui en ont découlé ?

- Il aurait été utile de donner plus d'indications sur le processus d'évaluation et de partager les outils d'évaluation lors des réunions des réseaux régionaux ou des communautés de pratique. Cela aurait permis de gagner du temps et d'épargner des efforts à tout le monde.
- La promotion auprès des employeurs demande du temps et des compétences, ainsi qu'un budget en conséquence, et le soutien de l'organisme de financement gouvernemental. La littératie en milieu de travail devrait être une stratégie essentielle de l'action du gouvernement en faveur des employeurs.
- Une bonne stratégie d'évaluation consiste à recueillir des témoignages d'employeurs satisfaits, pour ensuite les utiliser dans le but de susciter l'intérêt d'autres employeurs.
- Il y a eu quelques problèmes de communication avec les employeurs pendant la phase de démarrage.
- Tout était nouveau pour toutes les personnes impliquées et il s'agissait d'un nouveau mode de fonctionnement également. Une bonne pratique consisterait à accorder une attention particulière à la communication pendant la phase de démarrage et à veiller à ce que toute la communication avec les employeurs soit parfaitement claire. Une communication courte et claire avec des employeurs est essentielle, car ils sont très occupés.
- Les réunions de la communauté de pratique et des réseaux régionaux ont été utiles pour apprendre et partager des ressources et des idées. Cela a donné lieu à des échanges très intéressants.
- De brèves rencontres avec les employeurs afin de recueillir leurs commentaires fonctionnent bien à des fins d'évaluation. Les employeurs sont des gens très occupés et ils aiment que les évaluations soient courtes et simples à effectuer. Votre formation n'est pas leur priorité.

Quelles difficultés avez-vous rencontrées lors de l'évaluation des activités de littératie en milieu de travail ?

- Il aurait été utile de donner plus d'indications sur le processus d'évaluation et de partager les outils d'évaluation lors de la communauté de pratique, ce qui aurait permis à tout le monde de gagner du temps et de réduire les efforts fournis.
- Ces activités de formation en littératie en milieu de travail n'étaient pas une priorité pour les employeurs. Il est difficile d'obtenir leur temps et leur attention pour l'évaluation. Ils sont très occupés. Et l'évaluation est loin d'être leur priorité. En fait, elle ne figure peut-être même pas sur leur liste !
- Les délais fixés par les organismes de financement étaient trop courts pour le travail requis. Contacter les employeurs, nouer des relations, conclure des accords sur l'organisation de la formation, mettre au point la formation et la dispenser prend beaucoup de temps. Il est irréaliste de penser y parvenir en une seule année financière.
- L'engagement des employeurs prend du temps. Un financement à long terme aurait été plus efficace. Si nous avions eu plus de temps, nous aurions pu créer une culture de la formation en milieu de travail. Nous n'en étions qu'au tout début.
- Ils ont développé de bons partenariats et dispensé des formations utiles aux employeurs. Mais comme il s'agit d'une initiative à court terme, on craint que les bonnes pratiques et les relations qui se sont nouées ne soient perdues.
- Si les employeurs pensent qu'ils s'engagent dans une initiative à court terme, ils seront moins enclins à se lancer. Les employeurs sont à la recherche de partenaires à long terme. Ils sont trop occupés pour des projets ponctuels à court terme.

« Il s'agit d'une petite communauté. La meilleure évaluation est souvent constituée de témoignages d'employeurs satisfaits. Ces témoignages peuvent être transmis à d'autres employeurs et servir d'ambassadeurs de la formation en milieu de travail. »



Entrevue numéro 4 : Sally McDonald

Vue d'ensemble de votre activité de littératie en milieu de travail des Compétences pour réussir

Le Greater Essex County District School Board (GECDSB) a réalisé une Analyse des besoins organisationnels pour son réseau régional, le Tri County Literacy Network.

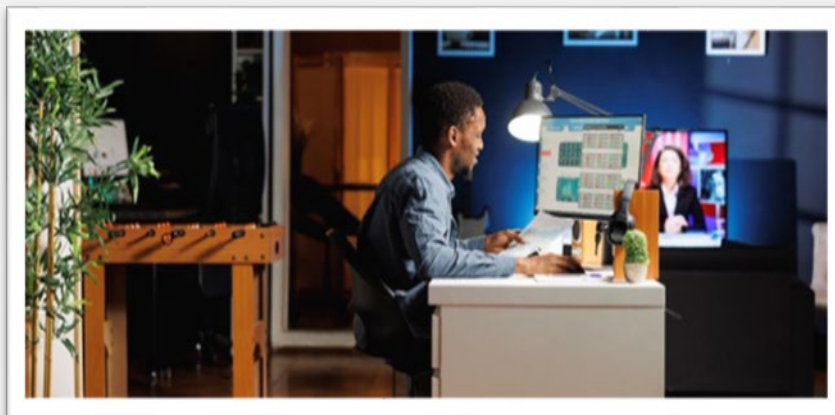
Cette évaluation a été réalisée pour une petite entreprise, Molly Maid Franchise. Sally a recruté cet employeur pour réaliser l'ABO, car le propriétaire est un ami.

Le GECDSB a également proposé des formations dans le cadre de l'initiative des Compétences pour réussir. Au cours de l'ABO, il a été déterminé que la formation aux compétences générales était le principal besoin. Le processus a pris plus de temps que prévu, l'ABO ayant débuté en avril et la formation ayant été dispensée en septembre. Étant donné que le GECDSB est un conseil scolaire, des procédures officielles doivent être suivies pour l'embauche de formateurs et formatrices en vue de dispenser la formation. Les délais pour le recrutement des formateurs et formatrices, la réalisation de l'ABO, la planification et la prestation de la formation au cours d'une seule année financière étaient trop courts.

La GECDSB a dispensé la formation intitulée Solutions de compétences générales développée par le Simcoe Muskoka Workforce Development Board (<https://www.smwdb.com/soft-skills-solutions>). Cette formation dure 30 heures. Les participants et participantes reçoivent un certificat à l'issue de la formation. Sept participants et participantes de Molly Maid ont terminé avec succès la formation sur les compétences générales.

Un deuxième projet de littératie en milieu de travail a été proposé par le GECDSB. Il propose déjà des cours d'AFB dans le cadre du projet de littératie des services correctionnels au Centre de détention du Sud-Ouest (<https://www.tcu.gov.on.ca/eng/eopg/publications/cli-qs-as-expansion-general-en.pdf>).

Le GECDSB a proposé une formation en littératie en milieu de travail au Centre de détention du Sud-Ouest. Une fois de plus, il a été déterminé que la formation sur les compétences générales était le besoin le plus important. Cette formation a commencé en septembre 2023. Au total, 14 personnes l'ont suivie. La formation et la possibilité d'obtenir des certificats sont très importantes pour les personnes en détention compte tenu de leurs faibles compétences et du manque de possibilités d'apprentissage.



Quelles activités d'évaluation avez-vous organisées ?

Évaluation obligatoire

- La formation Solutions de compétences générales possède certaines exigences. Par exemple, les participants et participantes doivent être présents pendant 90 % des 30 heures de formation.
- Des contrôles réguliers sont effectués tout au long de la formation.

Tâches jalons

- Toutes les personnes participant à la formation ont dû effectuer des tâches jalons pour évaluer leurs progrès et suivre les exigences du programme de cadre du CLAO.

Évaluation continue et informelle

- Les formateurs et formatrices ont ajusté la formation en fonction des commentaires des participants et participantes.

Rapports des formateurs et formatrices

- Les formateurs et formatrices ont présenté des rapports trimestriels sur la formation.

Apprendre des autres

- En participant aux réunions de la communauté de pratique, le GECDSD a appris des autres personnes impliquées dans les activités de littératie en milieu de travail.

Écouter et répondre

- Le GECDSD a écouté et répondu aux commentaires informels des employeurs, des stagiaires et des autres intervenants. Ils se sont ensuite efforcés d'adapter leurs produits en conséquence.

Quelles sont les bonnes pratiques pour évaluer les activités de littératie en milieu de travail qui en ont découlé ?

- L'évaluation et le contrôle font partie intégrante de nos activités au sein du Programme AFB. Par conséquent, l'extension de l'évaluation au projet de formation en milieu de travail était pour nous une évidence.
- Le soutien et l'implication des employeurs sont importants dans tous les aspects de la formation en littératie en milieu de travail, y compris l'évaluation.
- Pour la formation Molly Maid, l'employeur a beaucoup soutenu les participants et participantes. La personne responsable a apporté des récompenses et des friandises (pizza et beignes) afin d'encourager et de soutenir les participants et participantes. L'employeur croyait en l'apprentissage tout au long de la vie et tenait à montrer son soutien. Cela a vraiment été bénéfique pour tous les aspects de la formation, y compris l'évaluation.
- L'utilisation d'excellentes ressources pédagogiques pour la formation facilitera grandement l'évaluation (et l'organisation de la formation !). Solutions de compétences générales est parfait pour ça !

- Les participants et participantes ont aimé suivre une formation aboutissant à l'obtention d'un certificat lié aux résultats. (par exemple, la formation sur les compétences générales durait 30 heures et il était obligatoire d'être présents 90 % du temps)
- Les réunions de la communauté de pratique ont été très utiles. Le partage d'outils, de ressources et d'idées est vraiment essentiel. Toutefois, il aurait été utile d'organiser plus de réunions de ce type ou de réunions de réseaux régionaux, et ce, plus tôt. Nous étions tous en train de réinventer la roue dans nos propres régions, surtout au début. Plus de planification et de partage, surtout au début, encore une fois, auraient été utiles et plus efficaces.

Quelles difficultés avez-vous rencontrées lors de l'évaluation des activités de littératie en milieu de travail ?

- Les délais fixés par les organismes de financement étaient trop courts pour le travail à effectuer. Contacter les employeurs, nouer des relations, conclure des accords sur l'organisation de la formation, mettre au point la formation et la dispenser prend beaucoup de temps. Il est tout à fait irréaliste d'y parvenir en une seule année financière.
- Les employeurs ont des processus internes, des problèmes d'échéanciers à respecter ainsi que d'autres priorités que notre formation. Ce sont des gens occupés. Des délais supplémentaires sont nécessaires pour répondre à leurs besoins. Les délais courts fixés par le gouvernement ne sont pas réalistes.
- Les processus d'ABO et les évaluations prennent également beaucoup de temps.
- Il est regrettable que le financement de la littératie des travailleurs et travailleuses ait dû prendre fin après seulement deux ans. Obtenir un financement aléatoire tous les deux ans n'aide pas à renforcer les capacités à long terme dans le domaine de la littératie de la main-d'œuvre. Les employeurs n'aiment pas non plus s'engager dans des projets à court terme.
- Ils ont développé de bons partenariats et dispensent des formations de qualité aux employeurs. Mais comme il ne s'agit que d'un projet à court terme, il est à craindre que ces bonnes pratiques soient désormais perdues.

« L'évaluation et le contrôle font partie intégrante des activités du Programme AFB. Par conséquent, l'extension de l'évaluation à l'initiative de formation en milieu de travail constituait une pratique courante pour nous. »

Entrevue numéro 5 : Jacky Catterick

Vue d'ensemble de votre activité de Littératie en milieu de travail des Compétences pour réussir

Le Niagara West Adult Learning Centre a entrepris d'effectuer des Analyses des besoins organisationnels et de dispenser des formations professionnelles.

Il a également procédé à des évaluations dans le cadre de l'initiative Meilleurs Emplois Ontario.

Analyse des besoins organisationnels

Le NWALC avait été mandaté pour réaliser une ABO, mais en a en fait réalisé deux. Literacy Link Niagara a créé un outil pour aider les organismes à réaliser des ABO. Le NWALC a testé l'outil sur le terrain avec plusieurs employeurs.

Le Niagara West Adult Learning Centre a converti cet outil en une consultation en ligne afin d'essayer de rejoindre plus d'employeurs et de promouvoir ce que leur centre pouvait offrir dans le domaine de la formation professionnelle. Le NWALC espère ainsi rejoindre un public plus large au sein de sa communauté.

Une fois l'année financière terminée (l'année a été extrêmement chargée en raison des projets de littératie en milieu de travail), le NWALC fera la promotion de cet outil au sein de sa communauté pour tenter d'impliquer les employeurs. Voici le lien :

<https://www.nwalc.ca/skills-training/for-employers-organizational-training-needs-assessment>

Formation en milieu de travail

Le NWALC a dispensé une formation professionnelle sur les compétences générales appelée Compétences pour réussir. Ce nom plait aux employeurs. Ils ont engagé quelqu'un pour rédiger le programme. Le personnel a dispensé et testé le programme de compétences générales avec les personnes apprenantes. Il y a eu 12 unités différentes.

Il est désormais dispensé en ligne un soir par semaine sur Teams avec un formateur ou une formatrice.

Dans le cadre de leur projet, ils ont également testé sur le terrain six des programmes d'études Compétences pour réussir de Community Literacy of Ontario avec des personnes apprenantes.

Évaluations de Meilleurs Emplois Ontario

Le NWALC a réalisé 11 évaluations de Meilleurs Emplois Ontario. Ces évaluations prennent beaucoup de temps et sont très complexes. Elles comprennent des évaluations de lecture, de rédaction et des mathématiques. La plupart des personnes apprenantes adultes n'avaient pas les compétences nécessaires en lecture, en rédaction et en mathématiques pour réussir dans le cadre du programme Meilleurs Emplois Ontario et n'avaient pas terminé leur 12e année. L'expérience a pris beaucoup de temps et une seule personne a pu répondre aux exigences de Meilleurs Emplois Ontario.

Quelles activités d'évaluation avez-vous organisées ?

Suivi et mesure des progrès des personnes apprenantes

- Pour sa formation Compétences pour réussir, le NWALC a créé un tableau d'entrées et de sorties des personnes apprenantes. Leur inscription, le suivi du travail effectué, et l'atteinte ou non d'une tâche jalon. Il en a été de même pour Meilleurs Emplois Ontario, où le NWALC a assuré le suivi des personnes apprenantes ayant achevé le processus avec succès.

Soutien du réseau régional

- Literacy Link Niagara a évalué les résultats des ABO et de Meilleurs Emplois Ontario pour tous les programmes de la région de Niagara, y compris le NWALC.

Évaluation informelle

- Le NWALC a mené des activités d'évaluation informelles de manière continue pour la formation, les ABO et Meilleurs Emplois Ontario. Il a noté les réponses des participants et participantes aux évaluations de la formation et de Meilleurs Emplois, ainsi que les réponses des employeurs aux ABO, et a ajusté les processus et les activités en conséquence.

Adaptation de la formation Compétences pour réussir

- Le NWALC a adapté sa formation en fonction des besoins sur la base des réponses des participants et participantes.

Suivi interne des capacités organisationnelles

- Le NWALC a fait un suivi informel des capacités du personnel. Compte tenu de la brièveté des délais et des attentes, ces activités de littératie en milieu de travail ont mis à rude épreuve les capacités du personnel.

Apprendre des autres

- Le NWALC a appris des autres personnes impliquées dans les activités de littératie en milieu de travail en participant aux réunions de la communauté de pratique et en se mettant en relation avec leurs pairs du réseau régional.

Quelles sont les bonnes pratiques pour évaluer les activités de littératie en milieu de travail qui en ont découlé ?

- Pour obtenir les meilleurs résultats, il convient de procéder à une évaluation à la fois qualitative et quantitative.

Suivi :

- Réussites et défis des personnes apprenantes
 - Réussites et défis du travail avec les employeurs
 - Partenariats
 - Capacités du personnel
- Ne craignez pas d'essayer des approches innovantes. Le NWALC a par exemple créé un outil d'évaluation organisationnelle en ligne pour les employeurs.
 - Utilisez les nombreuses ressources des Compétences pour réussir créées par les organismes de soutien provinciaux. Le NWALC a expérimenté six des ressources de CLO avec les personnes apprenantes du Programme AFB. Il est important de bien faire connaître ces ressources des organismes provinciaux.
 - Il est important de commencer par nouer des relations avec les employeurs, pour ensuite les inciter à s'impliquer dans la formation en littératie en milieu de travail. Ils sont trop occupés et il faut donc les attirer avec de bons outils promotionnels, ainsi que des produits et des formulations qui leur parlent.
 - L'existence d'une communauté de pratique est très utile pour apprendre et partager sur l'évaluation et d'autres sujets liés à la littératie professionnelle. L'apprentissage par les pairs est également primordial. Il aurait été souhaitable de lancer la communauté de pratique plus tôt afin de pouvoir développer davantage d'idées et d'approches à un stade plus précoce.
 - Partager des outils et des ressources avec d'autres personnes travaillant dans le domaine de la littératie en milieu de travail. C'est nouveau pour nous tous, et il serait utile d'échanger davantage.

Quelles difficultés avez-vous rencontrées lors de l'évaluation des activités de littératie en milieu de travail ?

- Les délais fixés par les organismes de financement étaient trop courts pour le travail demandé. Contacter les employeurs, nouer des relations, conclure des accords sur l'organisation de la formation, mettre au point la formation et la dispenser prend beaucoup de temps. Il est tout à fait irréaliste d'y parvenir en une seule année financière (ou même deux).
- Malgré toutes les relations nouées au fil des ans, il était encore difficile, dans certains cas, d'obtenir des références des services d'emploi pour les activités de littératie en milieu de travail.
- Même si la formation en milieu de travail est gratuite, certains employeurs sont réticents à financer le temps libre nécessaire à la formation.
- Ces initiatives ont donné de nombreux avantages, mais ont mis à rude épreuve les capacités du personnel.
- Il était démoralisant pour le personnel de faire un si bon travail avec la littératie en milieu de travail, les personnes apprenantes et les employeurs et de voir que cela ne durait que deux ans. Grâce au projet de littératie en milieu de travail, ils ont pu créer des passerelles vers les employeurs et la formation de la main-d'œuvre qui ne pourront pas se poursuivre.

- Les employeurs ne veulent pas non plus s'engager dans des programmes AFB à si court terme. Ils se méfient plus des projets à court terme que des projets à long terme.
- L'évaluation continue et informelle est le meilleur moyen d'adapter en permanence les processus et les produits pour répondre aux besoins des employeurs et des personnes apprenantes. Mais il est également important de suivre les données quantitatives.
- Les employeurs sont très occupés. C'est pour cela que les évaluations informelles fonctionnent bien.
- La plupart des personnes apprenantes ne sont pas enthousiastes à l'idée de faire des évaluations. Vous devez intégrer l'évaluation des personnes apprenantes dans vos processus et vos attentes dès le début de la formation. Sinon, vous n'obtiendrez aucun résultat.

« L'évaluation informelle a bien marché pour nous. Nous avons pu voir ce qui fonctionnait pour impliquer les employeurs et les partenaires, puis nous avons adapté notre approche à partir de là. Apprendre de nos pairs au sein de la communauté de pratique ce qui fonctionnait (ou pas) a également été d'une grande utilité. »

Entrevue numéro 6 : Alyssa Fast et Patrick Carew^[OBJ]



Vue d'ensemble de votre activité de Littératie en milieu de travail des Compétences pour réussir

ABO

Au cours de la dernière année financière, le District School Board of Niagara (DSBN) a aidé Literacy Link Niagara à compléter une ABO. Au cours de l'année en cours, deux ABO ont été réalisées.

Au cours de la première année financière, le DSBN a travaillé avec un employeur avec lequel il était déjà en contact. Au cours de cette année financière, il a travaillé avec deux nouveaux employeurs recrutés spécifiquement pour le projet de littératie en milieu de travail.

Formation fournie

Compétences pour réussir des personnes apprenantes sourdes

Le DSBN est le seul fournisseur de services AFB de sa région à offrir des services aux personnes sourdes. Dans le cadre de son initiative de littératie en milieu de travail, le DSBN souhaitait desservir un groupe sous-représenté. Il a choisi la sensibilisation à la problématique des personnes sourdes.

Dans le cadre de ce projet, le DSBN a enquêté auprès des employeurs qui avaient embauché des personnes sourdes. Il a proposé une formation sur la sensibilisation à la surdité, la prise en charge des personnes sourdes et la manière d'être plus inclusif en milieu de travail afin que le personnel sourd se sente mieux intégré.

Compétences pour réussir des personnes anglophones

La demande de services du DSBN de la part des personnes apprenantes au sein de leur communauté est élevée, ce qui signifie qu'ils ont pu aborder la littératie en milieu de travail avec beaucoup de créativité. Pour ce projet, aucune obligation de chercher à augmenter le nombre de personnes apprenantes, car le chiffre était déjà dépassé.

Dans le cadre de son programme anglophone, le DSBN a offert trois programmes en milieu de travail dans le cadre du projet Compétences pour réussir.

- Formation à la garde
- Formation à l'entretien ménager
- Formation générale aux compétences préalables à l'emploi

Le DSBN a plus que doublé le nombre de personnes participantes qu'il s'était fixé comme objectif grâce à la formation Compétences pour réussir ! Il a formé 200 nouvelles personnes dans le cadre de son initiative de littératie en milieu de travail.

Autre formation Compétences pour réussir

Le DSBN avait deux autres projets en lien avec les Compétences pour réussir qui ne faisaient pas partie de la littératie en milieu de travail. Il s'agissait de formations préalables à l'embauche de préposés et préposées aux bénéficiaires dispensées à des groupes sous-représentés.

Meilleurs Emplois Ontario

Le DSBN a connu un grand succès avec les évaluations de Meilleurs Emplois Ontario. Au cours de la première année, le DSBN a effectué 30 évaluations de Meilleurs Emplois Ontario, et 40 au cours de la deuxième année. Il a trouvé les évaluations de Meilleurs Emplois Ontario assez simples à effectuer.

Quelles activités d'évaluation avez-vous organisées ?

Évaluations AFB standard

- Le DSBN a utilisé les exigences d'évaluation standard du Programme AFB exigées par le cadre du CLAO. Il a administré des tâches jalons aux participants et participantes.

Plans d'apprentissage individualisés

- Le DSBN a créé des plans d'apprentissage personnalisés. Ils ont ensuite fait le suivi pour voir la progression.

Liens avec les employeurs

- Le DSBN a noué des liens avec les employeurs afin d'évaluer leurs besoins et leurs lacunes en matière de compétences. Il s'est entretenu régulièrement avec eux pour vérifier que tout se passait bien. Il a également organisé des réunions régulières avec les employeurs autour de besoins et d'objectifs spécifiques. Les employeurs n'ont pas de temps à consacrer à des réunions qui ne sont pas axées sur leurs besoins.

Liens avec les services d'emploi

- Le DSBN a travaillé en étroite collaboration avec les services d'emploi et s'est appuyé sur leur expertise lorsque cela s'avérait nécessaire. Cela a permis d'incorporer un soutien supplémentaire et des changements liés aux questions d'emploi en fonction des besoins.

Communauté de pratique

- Ils se sont connectés à la communauté de pratique pour obtenir une perspective provinciale sur les questions de littératie en milieu de travail. Cela les a aidés à savoir ce qu'il ne fallait PAS faire et leur a permis de découvrir certaines pratiques prometteuses au niveau provincial.

Évaluation en temps réel

- Ils ont porté attention aux réactions des participants et participantes à la formation, ont recueilli l'avis des employeurs et ont adapté la formation en fonction des besoins.

Des employeurs contents, tout comme la clientèle

- Le DSBN a connu un énorme succès avec la formation en littératie en milieu de travail. Servir 200 participants et participantes par le biais de la formation en milieu de travail des Compétences pour réussir et créer de nouveaux partenariats dynamiques avec les employeurs est un mode d'évaluation très efficace.

Une culture de l'excellence du service

- L'évaluation est facilitée par le fait que le DSBN se concentre sur la création d'une culture d'excellence des services AFB pour les clients et clientes, les employeurs et la communauté. Il s'efforce d'instaurer cette culture de l'excellence dans tout ce qu'il entreprend.

Quelles sont les bonnes pratiques pour évaluer les activités de littératie en milieu de travail qui en ont découlé ?

- Le DSBN assure une participation significative de la clientèle et centre tout sur les besoins de celle-ci. Il rencontre les clients et clientes, et tout est adapté à chaque personne. Il crée des plans d'apprentissage individualisés. Cela rend plus efficace le suivi des progrès. Il travaille avec les personnes apprenantes pour fixer des objectifs clairs en fonction de leurs besoins et les aide à atteindre ces objectifs.
- Le DSBN utilise les tâches jalons et toutes les pratiques du cadre du CLAO pour faire le suivi des progrès et les illustrer. Il s'agit d'un bon système de suivi que les formateurs et formatrices ont l'habitude d'utiliser.
- Le DSBN reste ouvert à la communication et organise régulièrement des réunions avec les employeurs. Il constate que le fait de proposer des solutions concrètes à des problèmes bien réels pour les employeurs est essentiel, et très bien accueilli.
- Le DSBN noue des liens étroits avec les services d'emploi. Dans leur cas, les services d'emploi sont situés dans les mêmes locaux que le conseil scolaire. C'est très pratique. Il est ainsi plus facile d'entrer en contact avec les employeurs et de répondre à leurs besoins. Les services d'emploi peuvent aider à soutenir et à adapter la formation dispensée dans le cadre des Compétences pour réussir en fonction des besoins et des lacunes en matière de compétences de la clientèle.
- Le DSBN a procédé à un nettoyage de ses données et a utilisé plus de données qu'il n'était tenu d'en collecter, afin d'en savoir davantage sur ce qui fonctionnait le plus efficacement et sur les difficultés rencontrées. Il croit en des données solides et éthiques et fonde ses décisions sur celles-ci.
- Ils ont constaté que le fait de nouer des liens et d'échanger avec leurs pairs pouvait leur permettre de bénéficier de pratiques prometteuses. Grâce à la communauté de pratique, ils ont pu s'informer sur ce qui se passait à l'échelle provinciale.
- Les employeurs sont intéressés par la littératie en milieu de travail si le Programme AFB est présenté de manière à les intéresser. Le Programme AFB et les services d'emploi ont beaucoup à offrir aux employeurs. Le Programme AFB doit approcher les employeurs avec plus de confiance et offrir aux employeurs une formation précieuse pour aider la clientèle et les employeurs.
- Grâce à ce projet, le DSBN a démontré qu'il existait un besoin important en matière de littératie en milieu de travail. Le DSBN a fait une utilisation efficace et stratégique des fonds du programme Compétences pour réussir et a constaté une demande exceptionnelle de la part des employeurs pour ses services de littératie.

Quelles difficultés avez-vous rencontrées lors de l'évaluation des activités de littératie en milieu de travail ?

- Le DSBN avait mis en place des politiques et des pratiques saines et n'a pas relevé de difficultés liées à l'évaluation.
- Leur principale préoccupation concerne la poursuite de l'activité. Le DSBN a développé de bons partenariats et propose des formations de qualité aux employeurs. Mais comme il ne s'agit que d'une initiative à court terme, ils craignent que ces bonnes pratiques et ces relations ne soient perdues.

« Grâce à ce projet, nous avons clairement démontré qu'il existait un besoin important en matière de littératie en milieu de travail. Le DSBN a fait un usage efficace et stratégique des fonds du programme Compétences pour réussir et nous avons constaté une demande exceptionnelle de la part des employeurs pour nos services de littératie en milieu de travail. »

« Notre Programme AFB s'est concentré à fournir des services de qualité et cohérents aux employeurs, à la clientèle et à notre communauté. Le message que nous adressons aux employeurs et aux particuliers est que nous pouvons leur fournir une véritable formation répondant à des besoins réels. L'accueil réservé à nos services et à notre stratégie promotionnelle a été exceptionnelle. »



**EMPLOYMENT
ONTARIO**

Canada

