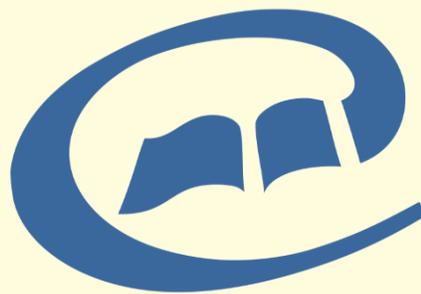




**Constats ressortant du forum régional d'Ottawa
le 31 mars 2015**

Présenté à



**Coalition ontarienne de
formation des adultes**

Table des matières

1. Introduction.....	3
2. Constats.....	4
3. Annexe 1 : Notes de la plénière	5
4. Annexe 2 : Liste des organismes représentés.....	8

1. Introduction

Le troisième forum régional d'une série de dix a été tenu le 31 mars 2015. Plus d'une vingtaine de personnes y ont assisté. Ces personnes provenaient de différents organismes et établissements concernés par la formation des adultes. Le but général de ces forums régionaux vise à sensibiliser les intervenants locaux et régionaux à l'approche des services intégrés et au transfert d'information par l'initiative de forums régionaux qui deviennent un outil de gestion des communications nécessaires pour les PEFA régionaux. Les objectifs de ces rencontres régionales sont :

- d'expliquer le projet des PEFA, son étendue, ses objectifs et le concept de guichet unique ;
- d'exposer les intervenants à l'importance des partenariats (communauté/ gouvernement/ domaine privé) ;
- de continuer à faire évoluer une stratégie de services intégrés et l'élaboration d'un plan d'action pour l'éducation et la formation des adultes centrées vers la personne apprenante.

Quatre thèmes ont été identifiés pour structurer les discussions du forum tenu à Ottawa, soit :

- Évaluation des compétences des clients ;
- Aiguillage des clients ;
- Retour en formation ;
- Offre de formations sur le territoire.

Pour chacun des thèmes, il était demandé ce qui va bien, ce qui pourrait être amélioré et ce qui manque. Les personnes présentes ont été divisées en quatre groupes afin de discuter plus en profondeur chacun des thèmes. En plénière, chaque groupe a partagé le résultat de ses discussions (voir notes en annexe 1).

L'objectif de ce court rapport est de dégager les constats qui semblent les plus pertinents.

2. Constats

En matière d'**évaluation des compétences des clients**, les intervenants considèrent que les besoins de la clientèle sont bien identifiés. De façon générale, les services et les outils utilisés sont appropriés et efficaces.

Toutefois, il est important d'augmenter la visibilité des services et de favoriser les collaborations et les partenariats entre les intervenants, incluant les fournisseurs de service anglophones. En somme, on doit améliorer l'échange d'information et la complémentarité entre les services afin de répondre encore plus adéquatement aux besoins de la clientèle.

De plus, les procédures relatives à l'évaluation des compétences linguistiques doivent être améliorées. Par exemple, certains participants soutiennent que l'évaluation des compétences linguistiques devrait être de même durée en français et en anglais. Le coût de ces évaluations doit également être le même.

Les intervenants soutiennent en ce qui concerne l'**aiguillage des clients**, suivant l'évaluation des compétences, que les clients bénéficient en général d'un service adéquat. Les informations communiquées aux clients sont pertinentes.

Par contre, des améliorations doivent être apportées. Les personnes aiguillées doivent rapidement être dirigées vers les bonnes ressources. Les divers acteurs et leur mandat doivent être bien connus des organismes chargés d'aiguiller la clientèle. Une charte énumérant les mandats et les services de l'ensemble des acteurs pourrait même être réalisée.

Par ailleurs, les clients doivent être informés qu'ils auront à intégrer des connaissances de base comme la lecture et l'écriture, mais également d'autres compétences essentielles, comme le calcul, le travail d'équipe et l'utilisation de l'informatique. Ces compétences essentielles s'avèrent nécessaires afin d'intégrer le marché du travail.

Au niveau des défis ayant trait au **retour en formation**, les intervenants considèrent le processus de reconnaissance des acquis bien établi. Le contact direct avec la clientèle adulte désirant faire un retour aux études est également apprécié.

Néanmoins, il faut trouver des façons pour répondre plus efficacement aux besoins de cette clientèle. Il faut bonifier et faire connaître les services d'appui aux clients, notamment en matière de counseling individuel et d'orientation de carrière. Il faut s'assurer que les formations poursuivies répondent aux besoins du marché de l'emploi. Un appui en matière de gestion du temps et du stress destiné à cette clientèle adulte doit également être amélioré.

Il faut aussi trouver des moyens pour sensibiliser et engager davantage les établissements, comme les universités, les collèges et les corporations, dans les efforts pour appuyer les adultes ayant fait ou désirant faire un retour en formation.

Les intervenants sont d'avis que **l'offre de formations** en français sur le territoire d'Ottawa est diversifiée et de qualité. Elles sont offertes en présentiel, et plusieurs sont disponibles en ligne.

Cependant, certains intervenants croient qu'il faut faire connaître ces formations en français auprès des apprenants et des employeurs. Il faut établir davantage de liens entre celles-ci et les besoins des entreprises et du marché de l'emploi. De plus en plus de formations doivent être livrées en milieu de travail. L'offre de stages doit être davantage préconisée.

Enfin, les intervenants considèrent qu'une attention particulière - que ce soit en matière d'évaluation des compétences, d'aiguillage, de retour en formation ou d'offre de formations de qualité - doit être portée aux **immigrants**. Ces nouveaux arrivants en provenance de l'international sont de plus en plus nombreux dans l'est de l'Ontario.

3. Annexe 1 : Notes de la plénière

Question 1 : Lors de l'inscription initiale, nous évaluons les compétences des clients. Selon vous :

Qu'est-ce qui va bien ?

- Inscription initiale.
- Service individuel.
- Bien accueilli.
- Les évaluations sont pertinentes.
- Les besoins du client sont bien identifiés.
- Bons outils d'évaluation.
- Rapidité des services (évaluation, suivi).

Qu'est-ce qui pourrait être amélioré ?

- Créer une liste des services en formation en français pour adultes et la distribuer aux partenaires qui réfèrent des clients.
- Il n'est pas toujours facile de savoir ou référer les clients.
- Rapidité de faire évaluer les dossiers d'éducation des nouveaux arrivants.
- Combiner les options.
- Se concentrer plus sur le besoin du client au lieu de se concentrer sur les chiffres.
- Évaluer le parcours, connaître le plus possible les besoins pour pouvoir mieux aiguiller.
- L'évaluation de compétences linguistiques devrait être de la même durée en Français et en Anglais et au même coût.
- Qualité du service devrait être la même (attente pour l'évaluation).
- Aiguillage fait sur le site du Centre (ex : Maison Fraternité).

- Faire des présentations des services en formations pour adultes en français aux organismes.
- Avoir plus de complémentarité.
- Assurer une meilleure transition des clients.
- Favoriser une transition plus facile pour le client : ex : client quitte Le centre Moi j'apprends pour aller au Carrefour.

Qu'est-ce qui manque ?

- Plus de visibilité et augmenter les partenariats avec des fournisseurs de services.
- Créer, organiser plus de rencontres entre nous.
- Créer, avoir plus d'échanges / communications avec les évaluateurs de langues.
- Offrir des évaluations sur les sites des agences référentes.
- Avoir une personne qui suit le dossier du client.
- Organiser des rencontres avec les organismes anglophones pour favoriser à nous faire connaître.
- Un service aux entreprises.

Question 2 : Suite à l'évaluation des compétences, nous aiguillons vos clients vers un centre de formation. Selon vous :

Qu'est-ce que les partenaires font de bien ?

- Information diffusée - excellente
- Bons programmes de formations
- L'aiguillage du client se fait rapidement

Qu'est-ce qui pourrait être amélioré ?

- Tout de suite laisser savoir au client aiguillé qu'il va apprendre plus que les compétences de base comme la lecture, l'écriture. Qu'il va aussi apprendre des compétences essentielles de tous les jours.
- Il n'est pas toujours facile pour les partenaires qui réfèrent de bien comprendre tous les services de formations disponibles.
- Difficile à comprendre QUI offre tel ou tel programme.
- Faire un genre de charte qui énumère les mandats et services de chacun.
- Avoir un répertoire pour l'aiguillage.
- Le contact vers qui l'on aiguille le client devrait faire le suivi avec le service qui a référé (confirmation).
- Meilleure communication entre le Ministère d'éducation et le Ministère de formation collèges et universités.

Qu'est-ce que les partenaires pourraient faire de plus ?

- Établir des procédures pour diminuer la compétition.
- Faire des suivis avec non seulement le client aiguillé, mais aussi avec l'organisme à qui on a aiguillé cette personne.
- Permettre aux Canadiens de suivre des cours de langue (subventionné).
- Appuyer les nouveaux arrivants dans leur démarche et les intégrer.
- Élargir le réseautage.

Question 3 : Les défis impliqués dans un retour en formation sont nombreux pour les clients. Selon vous :

Qu'est-ce qui va bien ?

- La reconnaissance des acquis.
- L'information est bien partagée.
- Contact direct.
- Flexibilité.

Qu'est-ce qui pourrait être amélioré ?

- Trouver des façons de leur donner des crédits en version accélérée tout en répondant à leurs besoins.
- S'assurer que le client est bien informé qu'il peut revenir vers nos services si ça ne fonctionne pas la première fois.
- Valoriser le rôle des centres à la formation à distance.
- Faciliter l'accès au cours de langue (anglais), laisser savoir au client que ça l'existe.
- Augmenter notre visibilité.
- Meilleure transmission de l'information aux clients.
- Manque un peu flexibilité dans les programmes d'Emploi Ontario et autres programmes.
- Meilleure communication entre les agents et les programmes d'éducation sur le dossier du client
- Avoir plus de contacts directs et mise à jour régulière : mise à jour du répertoire/liste et opportunités de rencontres entre les services.
- Coûts des formations.
- Conscientisation - connaissances des services d'appui disponibles : services d'emploi, counseling individuel d'emploi ou counseling de carrière.
- Standard de service.
- Manque de visibilité des services offerts.
- Trouver des moyens à motiver les gens à s'inscrire à des services de formation en français.

Qu'est-ce que les partenaires pourraient faire de plus ?

- Essayer d'agencer les horaires (pour adultes avec enfants).
- Associer des joueurs plus grands : universités, collège, corporations, etc.
- Augmenter les formations de compétences culturelles.
- Créer un espace de partage où toutes les organisations pourraient partager leurs histoires à succès, témoignages, etc.
- Offrir plus de services d'appui : réalités du retour aux études, gestions du temps et de stress, réalités du marché du travail après la formation.
- Counseling, sensibilisation au multiculturalisme.
- S'assurer que les formations offertes soient plus liées directement à l'emploi.

**Question 4 : Selon vous, est-ce que nous offrons les bonnes formations ?
Quels sont les besoins de formation sur le territoire de la ville d'Ottawa ?**

Qu'est-ce qui va bien ?

- Beaucoup de diversité : - livraison, types de formation ;
- en ligne, en présentiel, entrée continue, etc.
- Formation PSSP très appréciée et excellente.

Qu'est-ce qui pourrait être amélioré ?

- Les centres de formation devraient s'assurer que le client a la formation de base (secondaire, compétences essentielles) avant de faire une formation spécialisée.
- Offrir une formation sur les lieux de travail.
- Plus de formation à la carte et faire de la publicité auprès des employeurs.
- Les entreprises devraient plus former leurs employés.
- Les formations offertes doivent donner plus de stages (expériences).
- Avoir des incitatifs à l'emploi.

Qu'est-ce que les partenaires pourraient faire de plus ?

- Accessibilité en aide financière.
- Plus de formation reconnue par les employeurs (qui répondent plus directement aux besoins des employeurs).
- Cours d'éthique professionnelle.
- Cours de préparation à l'emploi.
- Embauche multiculturelle dans les centres de formation : représentatif de la communauté.
- TOUJOURS garder l'accent sur la clientèle immigrante, s'ajuster.

4. Annexe 2 : Liste des organismes représentés

1. Ottawa Community Coalition for Literacy (OCCL)
2. YMCA-YWCA
3. RDÉE Ontario
4. Centre des services communautaires de Vanier (Services d'emploi)
5. Services d'emploi de Pinecrest-Queensway
6. Labour Market Ottawa
7. La Cité, Éducation Permanente
8. Carrefour des adultes
9. Formation à distance F@D
10. Coalition ontarienne de formation aux adultes (COFA)
11. Ministère de la Formation et des Collèges et Universités (MFCU)
12. Centre de leadership et d'évaluation (Le CLÉ)
13. Réseau de soutien à l'immigration francophone de l'Est de l'Ontario (CESOC)
14. Centre Moi j'apprends