

Systeme de gestion des cas du Systeme d'information d'Emploi Ontario (SIEO)

Guide de l'utilisateur pour les fournisseurs de services : Rapports



Alphabétisation et formation de base Rapport Qualité des services en détail n° 64

Version 2.1
décembre 2017

Table des matières

Alphabétisation et formation de base	1
Rapport Qualité des services en détail n° 64	1
Historique du document	3
Description	4
Accès	4
Format, calendrier et conservation.....	4
Filtrage des données.....	4
Mesures de base de la qualité des services	6
Qualité des services – Étapes II-A et II-B.....	23
Allocations et dépenses	26

Historique du document

N° de version	Date	Description
1.0	juin 2012	Guide original
1.1	avril 2013	Mise à jour du Guide pour la définition des apprenants desservis
1.2	septembre 2013	Mise à jour des critères du filtre : le sous-but « Compétences » doit être « En cours » ou « Complété » et ne pas avoir de résultat « Annulé ».
1.3	mai 2014	Changements apportés pour refléter la phase II-A, y compris les normes provinciales actualisées dans le cadre de la norme de qualité des services.
1.4	juin 2012	Mises à jour concernant la nouvelle interface utilisateur de la parution 4.0
1.5	décembre 2015	Mise à jour du format et de la lisibilité
1.6	février 2016	Mise à jour pour refléter la parution 5.4
1.7	juin 2016	Mise à jour pour refléter la parution 6.1
1.8	août 2016	Changements mineurs à travers du document
1.9	avril 2017	Mise à jour pour refléter les changements au calendrier des rapports
2.0	septembre 2017	Mise à jour pour refléter la parution 17.3 • Format, calendrier et conservation
2.1	décembre 2017	Mise à jour pour refléter la parution 17.4

Description

Le rapport Qualité des services en détail – 64 du Programme d'alphabétisation et de formation de base (AFB) compare les engagements en matière de rendement d'un point de service notés dans les cibles de l'annexe E du contrat avec le Ministère, avec les résultats réels tirés des données sommaires du Système de gestion des cas d'Emploi Ontario (SGC du SIEO).

Ce guide du rapport est disponible à partir du site Web des rapports et il est recommandé de l'utiliser comme document de référence avec le rapport imprimé. Pour obtenir des renseignements plus généraux sur les rapports, consultez le Chapitre 10 : Rapports du Système de gestion des cas du Guide de l'utilisateur pour les fournisseurs de services du SGC du SIEO, disponible sur [l'EPEO](#).

Accès

Les utilisateurs qui ont un rôle de production de rapport de gestionnaire du fournisseur de services et de chargé de cas et les utilisateurs du Ministère ont accès à ce rapport.

Format, calendrier et conservation

Ce rapport est disponible mensuellement, le premier lundi du mois. Seuls les plans de services d'AFB fermés sont inclus dans le rapport. Tout changement apporté aux données après la fin du mois sera reflété dans le rapport du mois suivant.

Un total de 121 mois sont conservés sur le site Web de production de rapports des fournisseurs de services du SIEO.

Filtrage des données

Ce rapport inclut les données des plans de services d'AFB qui ont été fermés entre une date de début et une date de fin données. La période entre la date de début et la date de fin définies est appelée « période du rapport » dans le présent guide.

Remarque : La « période du rapport » est indiquée dans l'en-tête du rapport.

Les plans de services doivent contenir au moins un des sous-buts suivants ayant le type de sous-but « Compétences » et ayant un statut « En cours » ou « Complété » sans avoir de résultat « Annulé » :

- Rechercher et utiliser de l'information
- Communiquer des idées et de l'information
- Comprendre et utiliser des nombres
- Utiliser la technologie numérique

- Gérer l'apprentissage
- S'engager avec les autres

Remarque : Si le seul sous-but sélectionné parmi le type de sous-but « Compétences » est « Activités d'apprentissage », le plan de services ne figurera pas sur le rapport.

Le plan de services doit contenir au moins une des compétences susmentionnées.

Les mesures Progrès et Apprenants servis comprennent également des données provenant des plans de services actifs.

Les plans de services fermés, dont la raison de la fermeture est « ouvert par erreur », sont exclus du rapport.

Les données du rapport de rendement sont cumulatives, du début de l'exercice financier à la fin de la période du rapport. Tout changement apporté aux données après la génération du rapport sera reflété dans le rapport du mois suivant, jusqu'à la fin de l'exercice.

Description détaillée du rapport

Le rapport Qualité des services en détail d'AFB – 64 est divisé en trois sections :

1. Mesures de base de la qualité des services
Mesures de base ciblées et réelles du rendement par point de service
2. Qualité des services – Étapes II - A et II - B
Mesures ciblées et réelles de la qualité des services pour les étapes II - A et II - B
3. Allocations et dépenses
Allocations et dépenses réelles

Mesures de base de la qualité des services

Description des colonnes

1. Numéro de la mesure de base d'AFB (N° MB AFB)

Des numéros de référence sont attribués à chaque mesure de base. Ces numéros peuvent être mentionnés dans d'autres rapports pour indiquer les mesures du rendement qui s'appliquent.

2. Mesures de base de la qualité des services

Énumère les dimensions, les mesures de base et les indicateurs de la réussite de la qualité des services. Pour en savoir plus sur les indicateurs de gestion du rendement du programme d'AFB, reportez-vous aux Directives aux fournisseurs de services d'AFB disponibles sur le site Web Espace partenaires Emploi Ontario (EPEO) à l'adresse <http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/>.

3. Cible provinciale d'AFB (Cible prov.)

Affiche la norme minimum identifiée par le Ministère pour chaque mesure du rendement.

4. Cible annuelle en matière d'engagement relatif au rendement (Cible ann. rend. comm.)

Affiche la cible pour le point de service indiqué sur l'annexe E (colonne Engagements en matière de qualité des services du point de service) du contrat conclu entre le fournisseur de services et le Ministère.

5. Tous les participants depuis le début de l'année (CA – Tous les participants)

Affiche le total cumulatif à partir du début de l'exercice financier (1^{er} avril) jusqu'à la fin de la période du rapport.

6. Num (numérateur)

Cette colonne représente le nombre de participants qui répondent au critère mesuré.

7. Dén (dénominateur)

Affiche le nombre de participants qui auraient pu répondre au critère mesuré.

8. Données réelles

Dans la plupart des cas, représente le Numérateur divisé par le Dénominateur. Les exceptions seront indiquées dans la section Calcul du présent guide.

9. Pourcentage de la cible depuis le début de l'année (% CA de la cible)

Dans la plupart des cas, indique comment le point de service se compare à sa cible (à partir de la colonne Cible annuelle en matière d'engagement relatif au rendement). Les exceptions seront indiquées dans la section Calcul du présent guide.

Services à la clientèle

La dimension Service à la clientèle comprend deux mesures du rendement de base :

Satisfaction de la clientèle, qui indique la mesure dans laquelle les apprenants sont satisfaits du programme d'AFB dispensé par le fournisseur de services, et Coordination des services, qui assure le suivi des recommandations dans et par le programme d'AFB.

Satisfaction de la clientèle

1. Définition : La satisfaction de la clientèle est une mesure de la rétroaction donnée par les apprenants concernant leur satisfaction avec le programme d'AFB.

Lors de la fin du service, les fournisseurs de services poseront la question suivante aux apprenants qui participent au programme d'AFB.

« Sur une échelle de 1 à 5, dans quelle mesure est-il probable que vous recommandiez le programme AFB à une personne qui recherche des services semblables à ceux que vous avez reçus? »

- 1 – ne recommanderait pas du tout
- 2 – préfère ne pas recommander
- 3 – aucune opinion générale
- 4 – recommanderait en général
- 5 – recommanderait fortement
- 6 – pas de réponse

Les apprenants qui ont répondu 4 ou 5 à cette question sont considérés comme étant satisfaits.

2. Source des données : La Satisfaction de la clientèle provient du champ « Satisfaction de la clientèle » de la page Fermer le plan de services. Le plan de services doit être fermé et contenir au moins une compétence.
3. Calcul :
 1. Numérateur – le nombre de plans de services pour lesquels le niveau de satisfaction était 4 ou 5.

2. Dénominateur – le nombre total de plans de services pour lesquels le niveau de satisfaction se situait entre 1 et 5.
3. Réel – le pourcentage des plans de services fermés pour lesquels le niveau de satisfaction était 4 ou 5, divisé par le nombre total de plans de services pour lesquels le niveau de satisfaction se situait entre 1 et 5. (Numérateur / Dénominateur)
4. % CA de la cible – représente le résultat du point de service par rapport à sa cible annuelle en matière d'engagement relatif au rendement (Réel / Cible)

Remarque : 100 % ou mieux indique que le point de service atteint ou dépasse son engagement en matière de rendement.

Le rapport groupe également la Satisfaction de la clientèle selon les catégories suivantes, à des fins d'information :

1. Apprenant : Représente le nombre de plans de services d'AFB depuis le début de l'année pour lesquels le niveau de satisfaction s'établissait à 4 ou 5, divisé par le nombre de plans de service se situant entre 1 et 5.
2. Source des données : Apprenant utilise la même source de données que Satisfaction de la clientèle.
3. Calcul : Apprenant utilise les mêmes calculs que Satisfaction de la clientèle pour Numérateur, Dénominateur et Réel.
4. Taux de réponse des apprenants : Représente le nombre réel d'apprenants qui ont répondu à la question sur la satisfaction de la clientèle.
5. Source des données : Taux de réponse de l'apprenant utilise la même source de données que Satisfaction de la clientèle.
6. Calcul :
 - Numérateur – nombre de plans de services fermés dont le niveau de satisfaction se situe entre 1 et 5
 - Dénominateur – nombre de plans de services fermés dont le niveau de satisfaction se situe entre 1 et 6 (6 correspondant à « Pas de réponse »)
 - Données réelles – pourcentage des plans de services pour lesquels il y a une réponse à la question sur la satisfaction de la clientèle (numérateur / dénominateur)

Coordination des services

1. Définition : Coordination des services indique le degré d'intégration du fournisseur de services par rapport au système de prestation de services d'AFB et d'Emploi Ontario (EO) et dans la collectivité. Il mesure le pourcentage d'apprenants du Programme AFB ou qui ont obtenu des recommandations efficaces et d'un grand soutien dans le programme d'AFB, pendant celui-ci ou à la fin.
2. Source des données : Coordination des services provient de la même source de données utilisée pour la colonne Numérateur des 5 recommandations indiquées ci-dessous.
3. Calcul :
 - Numérateur – nombre de plans de services qui ont au moins une des recommandations indiquées ci-dessous.

Remarque: Une seule recommandation est comptée par plan de services, même s'il en compte plusieurs.

- Dénominateur – nombre total de plans de services fermés pendant la période du rapport.
- Données réelles – pourcentage des plans de services ayant une recommandation qui a été appuyée. (Numérateur / Dénominateur)

Le rapport groupe également Coordination des services selon les catégories suivantes, à des fins d'information :

Orienté par un autre organisme

1. Définition : L'apprenant a été orienté officiellement, par l'entremise d'un processus d'orientation reconnu, pas de bouche à oreille, au fournisseur de services d'AFB par soit un autre fournisseur de services d'EO, soit un autre organisme ou service communautaire.
2. Source des données : Orienté par un autre organisme provient du champ « Orienté à » de la page Accueil du plan de services section Renseignements sur le cas. Le plan de services doit être fermé et contenir au moins une compétence.
3. Calcul :
 - Numérateur – nombre de plans de services ayant l'une des sélections suivantes dans Orienté par un autre organisme :
 - EO - Centre d'action
 - EO – Programme d'apprentissage – Diplôme coop

- EO – Programme d'apprentissage – Programme d'apprentissage pour les jeunes de l'Ontario
- EO – Programme d'apprentissage – autre
- EO – Programme d'apprentissage - Programme pré-apprentissage
- EO – fournisseur de services – Autre
- EO – Fournisseur de services du Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes
- EO – Fournisseur de services du Programme d'accès aux emplois d'été pour les jeunes
- EO – Fournisseur de services du Programme d'orientation en matière d'emploi pour les jeunes
- EO – Fournisseur de services de l'Initiative ciblée pour les travailleurs âgés
- EO – Fournisseur de services d'emplois
- EO – Guichet emplois Ontario
- Services du gouvernement municipal
- Évaluation/formation du langage – Formation du gouvernement fédéral
- Formation du gouvernement fédéral – autre
- Stratégie emploi jeunesse - Formation du gouvernement fédéral
- Évaluation/formation du langage – Formation du gouvernement provincial
- Formation du gouvernement provincial – autre
- Centre d'études indépendantes
- Évaluation/formation du langage – autre
- Ministère des Affaires civiques et de l'Immigration – Formation relais pour les immigrants
- Ministère des Affaires civiques et de l'Immigration – autre
- Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées
- Programme de stages de l'Ontario
- Direction générale de la condition féminine de l'Ontario
- Programme Ontario au travail
- Autre- recommandation structurée ou formelle
- Probation et libération conditionnelle
- Service Canada
- Services aux autochtones
- Service d'emplois d'été
- CSPAAT

Remarque : Les apprenants qui ont été orientés par l'un des programmes suivants NE sont PAS inclus dans cette catégorie :

- EO – Fournisseur de services du Programme d'alphabétisation et de formation de base
- Recommandation informelle de bouche à oreille ou des médias
- Pas de réponse
- Dénominateur – nombre total de plans de services fermés pendant la période du rapport. (affiché dans Coordination des services)
- Données réelles – pourcentage des plans de services qui ont une recommandation appuyée vers le Programme AFB. ((Numérateur / Dénominateur)

Recommandé vers – Inscrit à un programme d'études

1. Définition : L'apprenant a confirmé que grâce au fournisseur de services du Programme AFB, il était inscrit à un programme d'études qui lui procurerait un diplôme d'études secondaires reconnu ou un titre de compétence équivalent.
2. Source des données : Recommandé vers – Inscrit à un programme d'études provient du champ « État » des objectifs du plan pour le sous-but « Recommandation vers d'autres programmes et services ». Le plan de services doit être fermé et contenir au moins une compétence.
3. Calcul :
 - Numérateur – le nombre de plans de services qui ont les objectifs du plan suivants avec un état « En cours » ou « Complété »
 - Programme d'évaluation en éducation générale
 - Études secondaires
 - Centre d'études indépendantes
 - Postsecondaire
 - Dénominateur – nombre total de plans de services fermés pendant la période du rapport (affiché dans Coordination des services)
 - Données réelles – le pourcentage de plans de services qui indiquent que l'apprenant a obtenu une recommandation appuyée du Programme AFB vers un programme d'études. (Numérateur / Dénominateur)

Recommandation vers – Inscrit à un programme de formation

1. Définition : L'apprenant a confirmé qu'il était inscrit ou qu'il participait à un programme de formation grâce au fournisseur de services du Programme AFB.
2. Source des données : Recommandation vers – Inscrit à un programme de formation provient du champ « État » des objectifs du plan pour le sous-but

« Recommandation vers d'autres programmes et services ». Le plan de services doit être fermé et contenir au moins une compétence.

3. Calcul :

- Numérateur – le nombre de plans de services qui ont les objectifs du plan suivants avec un état « En cours » ou « Complété »
 - EO – Programme d'apprentissage – Diplôme coop
 - EO – Programme d'apprentissage – autre
 - EO – Programme d'apprentissage - Programme pré-apprentissage
 - EO – Fournisseur de services du Programme d'alphabétisation et de formation de base
 - Formation du gouvernement fédéral – autre
 - Formation du gouvernement provincial – autre
 - Enseignement des langues – Formation
 - Ministère des Affaires civiques et de l'Immigration – Formation relais pour les immigrants
- Dénominateur – nombre total de plans de services fermés pendant la période du rapport. (affiché dans Coordination des services)
- Données réelles – le pourcentage de plans de services qui indiquent que l'apprenant a obtenu une recommandation appuyée du Programme AFB vers un programme de formation. (Numérateur / Dénominateur)

Recommandé vers – Inscrit à un emploi

1. Définition : L'apprenant a confirmé qu'il était inscrit auprès d'un fournisseur de services de Services d'emploi (SE), Fournisseur de services du Programme d'orientation en matière d'emploi pour les jeunes (POEJ), Fournisseur de services du Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes (PAEJ), Fournisseur de services du Programme d'accès aux emplois d'été pour les jeunes (PAEEJ), Fournisseur de services de l'Initiative ciblée pour les travailleurs âgés (ICTA) ou qu'il recevait des services de celui-ci grâce au fournisseur de services du Programme AFB.
2. Source des données : Recommandé vers – Inscrit à un emploi provient de « État » des objectifs du plan pour le sous-but « Recommandation vers d'autres programmes et services ». Le plan de services doit être fermé et contenir au moins une compétence.

3. Calcul :

- Numérateur – le nombre de plans de services qui ont les objectifs du plan suivants avec un état « En cours » ou « Complété » :
 - EO – Fournisseur de services d'emplois
 - EO – Fournisseur de services du Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes
 - EO – Fournisseur de services du Programme d'accès aux emplois d'été pour les jeunes
 - EO – Fournisseur de services du Programme d'orientation en matière d'emploi pour les jeunes
 - EO – Fournisseur de services de l'Initiative ciblée pour les travailleurs âgés
- Dénominateur – nombre total de plans de services fermés pendant la période du rapport. (affiché dans Coordination des services)
- Données réelles – le pourcentage de plans de services qui indiquent que l'apprenant a obtenu une recommandation appuyée du Programme AFB vers un emploi (Numérateur / Dénominateur)

Recommandation vers – Inscription ou participation confirmée à des services offerts par d'autres ressources communautaires qui appuient l'employabilité

1. Définition : L'apprenant a confirmé qu'il était inscrit ou qu'il recevait des services offerts par d'autres ressources communautaires qui appuient la réalisation de leurs buts grâce au fournisseur de services du Programme AFB.
2. Source des données : Recommandation vers – Inscription ou participation confirmée à des services offerts par d'autres ressources communautaires qui appuient l'employabilité provient du champ « État » des objectifs du plan pour le sous-but « Recommandation vers d'autres programmes et services ». Le plan de services doit être fermé et contenir au moins une compétence.

3. Calcul :

- Numérateur– le nombre de plans de services qui ont les objectifs du plan suivants avec un état « En cours » ou « Complété » :
 - EO – Centre d'action
 - Garde d'enfants
 - Services éducatifs/scolaires
 - Planification financière
 - Services de santé/conseils
 - Services de logement
 - Enseignement des langues – Évaluation

- Services juridiques
 - Services aux nouveaux arrivants
 - Organismes de réglementation
- Dénominateur – nombre total de plans de services fermés pendant la période du rapport. (affiché dans Coordination des services)
 - Données réelles – pourcentage des plans de services qui indiquent que l'apprenant a obtenu une recommandation appuyée du Programme AFB vers d'autres ressources communautaires qui appuient l'apprentissage. (Numérateur / Dénominateur)

Remarque : Si un objectif du plan n'est pas indiqué dans les quatre calculs du Numérateur « Recommandation vers » susmentionnées, il n'est pas applicable à la mesure de base de Coordination des services.

Effacité

L'efficacité du Programme AFB est mesurée par les individus servis par le fournisseur de services, c'est-à-dire la Pertinence, et par ce que le Programme AFB permet à ces apprenants de réaliser grâce à trois mesures : Atteinte des buts, Progression de l'apprenant, et Progrès de l'apprenant.

Pertinence

1. Définition : La pertinence est une mesure des individus qui sont servis par le fournisseur de services. Il examine et quantifie les obstacles à l'apprentissage identifiés par le client. Cette mesure permet de s'assurer que les fournisseurs de services d'AFB fournissent des services aux clients qui peuvent bénéficier le plus du Programme AFB.

Les fournisseurs de services doivent servir des clients qui présentent, en moyenne, au moins 30 % des indicateurs identifiés relatifs à la pertinence. Cela ne signifie pas que chaque client doit avoir 30 % des indicateurs identifiés (certains peuvent en avoir plus et d'autres moins), et la combinaison particulière n'a aucune importance.

Voici les dix indicateurs de la pertinence:

1. < 12e année
2. Bénéficiaire d'OT/POSPH ou
3. Aucune source de revenu ou
4. Pupille de la Couronne
5. N'est pas aux études depuis plus de 6 ans
6. N'est pas en formation depuis plus de 6 ans
7. Âgé de plus de 45 ans et de moins de 64 ans

- 8. Historique d'éducation interrompue
- 9. Handicapé
- 10. Autochtones
- 11. Sourd
- 12. Francophone

Note: Les indicateurs 2, 3 et 4 sont comptés comme un seul indicateur.

2. Source des données : Tous les indicateurs de la pertinence proviennent de plans de services qui sont fermés et qui ont au moins une compétence.

- < 12e année provient de la page Sommaire sur le client, section Éducation, champ « Niveau de scolarisation le plus élevé atteint par le client ».
- Bénéficiaire d'OT/POSPH provient de la page Sommaire sur le client, section Source du revenu.
- Aucune source de revenu provient de la page Sommaire sur le client, section Source de revenu.
- Pupille de la Couronne provient de la page Sommaire sur le client, section Source du revenu.
- N'est pas aux études depuis plus de 6 ans provient de la page Sommaire sur le client section Éducation, champ « Temps écoulé depuis la fin des études ».
- N'est pas en formation depuis plus de 6 ans provient de la page Sommaire sur le client, section Éducation, champ « Temps écoulé depuis la fin de la formation ».
- Âgé de plus de 45 ans et de moins de 65 ans provient de deux champs :
 - « Date de naissance » provient de la section Détails de la page d'Accueil de la personne.
 - La « Date de début » du plan de services provient de la section Détails de la page d'Accueil du plan de services.
- Historique d'éducation interrompue provient de la page Sommaire sur le client, section Éducation, champ « Historique d'éducation interrompue ».
- Invalide provient de la page d'Accueil de la personne, section Auto-identification du client, champ « Personne handicapée ».
- Autochtone provient de la page d'Accueil de la personne, section Auto-identification du client, champ « Groupe autochtone ».

- Sourd provient de la page d'Accueil de la personne, section Auto-identification du client, champs « Sourd » et « Sourd-aveugle ».
- Francophone provient de la page d'Accueil de la personne, section Auto-identification du client, champ « Francophone ». Les renseignements suivants sont inclus :

3. Calcul :

Numérateur – le nombre d'indicateurs de la pertinence suivants :

1. < 12e année (un des indicateurs suivants):
 - 1re - 8e année
 - 9e année
 - 10e année
 - 11e année
2. Bénéficiaire d'OT/POSPH (un des indicateurs suivants)
 - Programme Ontario au travail
 - Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées
3. Aucune source de revenu
 - Aucune source de revenu
4. Pupille de la Couronne
 - Pupille de la Couronne

Remarque : Un seul des indicateurs suivants : « Bénéficiaire d'OT/POSPH », « Aucune source de revenu » et « Pupille de la Couronne » peut être sélectionné pour un plan de services.

5. N'est pas aux études depuis plus de 6 ans
 - Plus de 6 ans
6. N'est pas en formation depuis plus de 6 ans
 - Plus de 6 ans
7. Âgé de plus de 45 ans et de moins de 64 ans
 - L'âge est calculé à l'entrée dans le Programme AFB. Il s'agit de la date de début du plan de services moins la date de naissance..
8. Historique d'éducation interrompue
 - Oui
9. Invalides
 - Personne handicapée
10. Autochtone (un ou plus des indicateurs suivants) :
 - Premières Nations
 - Inuit
 - Métis

11. Sourd

- Sourd
- Sourd-aveugle

Remarque : Si « Sourd » et « Sourd-aveugle » sont sélectionnés tous les deux, cet indicateur ne sera compté qu'une seule fois.

12. Francophone

- Francophone

Dénominateur – nombre total de plans de services fermés pendant la période du rapport.

Données réelles – pourcentage moyen d'indicateurs de la pertinence identifiés par apprenant. Les données réelles sont calculées en divisant le nombre d'indicateurs par le nombre de plans de services fermés, puis par le nombre total d'indicateurs de la pertinence qui s'appliquent. Il y a 10 indicateurs de la pertinence. (Numérateur / Dénominateur / 10)

% CA de la cible – représente les résultats du point de service par rapport à la cible. (Réal / Cible)

Atteinte des buts (Atteinte des buts des trois indicateurs)

1. Définition : Atteinte des buts est une mesure de ceux qui ont réussi tous les éléments du plan d'apprentissage. Il existe trois indicateurs de l'achèvement :

- Les apprenants qui accomplissent avec succès toutes les Tâches jalons
- Apprenants qui accomplissent avec succès la Tâche culminante
- Apprenants qui accomplissent avec succès les Activités d'apprentissage

2. Sources de données : Les sources de données sont définies dans les trois indicateurs suivants de l'Achèvement.

3. Calcul :

- Numérateur – nombre de plans de services pour lesquels les trois indicateurs sont terminés avec succès.
- Dénominateur – nombre total de plans de services fermés pendant la période du rapport.
- Données réelles – pourcentage des plans de services pour lesquels les trois indicateurs sont terminés avec succès (Numérateur / Dénominateur)

Les apprenants qui accomplissent avec succès toutes les Tâches jalons

1. Définition : Le pourcentage des apprenants qui accomplissent avec succès toutes les Tâches jalons en relation avec leur but. Une tâche jalon est en relation avec le but et est harmonisée avec le cadre du curriculum.
2. Source des données : Apprenants qui accomplissent avec succès toutes les Tâches jalons provient de la page Contenu du plan, les détails de l'objectif du plan, section Détails, champ « Résultat » des objectifs du plan sous les sous-buts « Compétences ». Le plan de services doit être fermé et contenir au moins une compétence.
3. Calcul :
 - Numérateur – nombre de plans de services pour lesquels tous les objectifs du plan de type Compétences sont « Réalisés
 - Dénominateur – nombre total de plans de services fermés pendant la période du rapport. (Affiché dans les Achèvements)
 - Réel – le pourcentage des plans de services pour lesquels toutes les tâches jalons sont réalisées avec succès, depuis le début de l'année. (Numérateur / Dénominateur)

Apprenants qui accomplissent avec succès la Tâche culminante

1. Définition : Le pourcentage des apprenants qui accomplissent avec succès une tâche culminante en relation avec le but. Une tâche culminante est plus complexe qu'une tâche jalon; elle est en relation avec le but et harmonisée avec le cadre du curriculum.
2. Source des données : Apprenants qui accomplissent avec succès la Tâche culminante provient de la page Fermer le plan de services, section Évaluation, champ « Est-ce que le groupe de tâches relié au but a été complété avec succès? » Champ. Le plan de services doit être fermé et contenir au moins une compétence.
3. Calcul :
 - Numérateur – nombre de plans de services avec une réponse positive à la question « Est-ce que le groupe de tâches relié au but a été complété avec succès? ».
 - Dénominateur – nombre total de plans de services fermés pendant la période du rapport. (Affiché dans les Achèvements)
 - Réel – pourcentage de plans de services qui indiquent que la tâche culminante a été complétée avec succès. (Numérateur / Dénominateur)

Apprenants qui accomplissent avec succès les Activités d'apprentissage

1. Définition : Le pourcentage d'apprenants qui terminent avec succès toutes les activités d'apprentissage requises pour effectuer la transition vers leur but.
2. Source des données : Apprenants qui accomplissent avec succès les Activités d'apprentissage proviennent de la page Fermer le plan de services, section Évaluation, champ « Est-ce que l'apprenant a complété avec succès toutes les exigences de la voie de transition identifiés dans le plan d'apprentissage? Champ Le plan de services doit être fermé et contenir au moins une compétence.
3. Calcul :
 - Numérateur – nombre de plans de services ayant une réponse positive à la question « Est-ce que l'apprenant a complété avec succès toutes les exigences de la voie de transition identifiés dans le plan d'apprentissage?
 - Dénominateur – nombre total de plans de services fermés pendant la période du rapport. (Affiché dans les Achèvements)
 - Réel – pourcentage de plans de services qui indiquent que les activités d'apprentissage ont été complétées avec succès. (Numérateur / Dénominateur)

Progression de l'apprenante ou de l'apprenant

1. Définition : La progression de l'apprenant est une mesure, pendant le service et à la fin, du nombre d'apprenants qui terminent avec succès au moins une des tâches jalons requises sur leur voie de transition individuelle.

Il existe un indicateur de la progression de l'apprenant :

- % des apprenants qui complètent avec succès au moins une tâche jalon
2. Source des données : Apprenants qui accomplissent toutes les Tâches jalons provient de la page Afficher les détails de l'objectif du plan, section Détails, champ « Résultat » des objectifs du plan sous les sous-buts « Compétences Le plan de services doit contenir au moins une compétence et peut être soit actif, soit fermé.
 3. Calcul :
 - Numérateur – nombre de plans de services pour lesquels le résultat d'au moins un objectif du plan de type Compétences est atteint pendant la période du rapport.
 - Dénominateur – nombre total de plans de services actifs ou fermés pendant la période du rapport.
 - Données réelles – pourcentage de plans de services pour lesquels au moins une tâche jalon est complétée avec succès. (Numérateur / Dénominateur)

% des apprenants qui complètent avec succès au moins une Tâche jalon

1. Source des données : Utilise la même source de données que la Progression.
2. Calcul : Utilise les mêmes calculs que la Progression pour Numérateur, Dénominateur et Réel.

Progrès de l'apprenante ou de l'apprenant

1. Définition : Le progrès mesure le pourcentage des apprenants qui présentent une amélioration d'au moins un point sur l'échelle de 500 points de l'EIACA dans les domaines de la compréhension des textes suivis, de la compréhension de textes schématisés et de la numération en utilisant un test approuvé par le ministère, entre l'entrée et la sortie du Programme AFB.

Il existe un indicateur du progrès de l'apprenant :

- % des apprenants qui font des progrès
2. Source des données : Progrès provient des plans de services fermés qui ont au moins une compétence. Il est calculé à la fin du Programme AFB en comparant les résultats de l'évaluation du progrès des apprenants.

Le résultat de l'évaluation du progrès des apprenants provient de la page Sommaire sur le client, section Évaluation, champ « Résultat de l'évaluation du progrès des personnes apprenantes ».

Le résultat de l'évaluation du progrès des personnes apprenantes à la fin provient de la page Changer les détails de fermeture, section Évaluation, champ « Pointage de l'apprenant ».

Note : Si le résultat de l'évaluation du progrès au début ou à la fin est « 0 », le plan de services ne sera pas inclus dans le Numérateur.

3. Calcul :
 - Numérateur – nombre de plans de services pour lesquels le résultat de l'évaluation du progrès à la fin est supérieur d'au moins un point au résultat de l'évaluation du progrès au début.
 - Dénominateur – nombre total de plans de services fermés pendant la période du rapport qui ne sont pas exemptés.
 - Réel – le pourcentage des apprenants qui font des progrès (Numérateur / Dénominateur)

% des apprenants qui font des progrès

1. Source des données : Utilise la même source de données que le Progrès.
2. Calcul : Utilise les mêmes calculs que le Progrès pour Numérateur, Dénominateur et Réel.

Efficiencia

L'efficiencia est la dernière mesure de la qualité des services; elle inclut une mesure de base et un indicateur. Elle mesure le pourcentage du nombre d'apprenants ciblés qui ont un plan d'apprentissage actif et qui reçoivent des services.

Apprenants déservis

1. Source des données : Utilise les mêmes sources de données que Nouveau et Reporté, selon la description ci-dessous.
2. Calcul :
 - Numérateur – somme des nouveaux apprenants (ayant au moins un plan de service avec une date de début après le début de l'exercice financier actuel) et des apprenants reportés (ayant au moins un plan de service avec une date de début antérieure à l'exercice actuel). Note : Si l'apprenant a un ou plusieurs plans de service avec une date de début dans l'exercice financier actuel et un plan avec une date de début avant, il sera compté comme un apprenant reporté.
 - Dénominateur – (non affich) Cible ann. rend. comm., (cible pour les Apprenants qui reçoivent des services de l'annexe E) qui doit être calculé au prorata pour la période du rapport. La formule de calcul de Cible ann. rend. comm. est la suivante : diviser le nombre de mois dans la période du rapport par 12 et multiplier la Cible par ce chiffre.
 - Données réelles – affiche le pourcentage de nouveaux apprenants et d'apprenants reportés depuis le début de l'exercice. Le pourcentage correspond au total des nouveaux apprenants et reportés divisé par la cible calculée au prorata. (Numérateur / Dénominateur)

Exemple : Si la Cible ann. rend. comm. pour Apprenants qui reçoivent des services est 100 et la période du rapport est d'avril à juin (3 mois), le nombre réel d'apprenants, soit 35, est divisé par la cible calculée au prorata de 25 (3 mois divisé par 12 mois = 0,25 × 100 = 25) = 140 %.

Le rapport groupe également Apprenants qui reçoivent des services selon les catégories suivantes, à des fins d'information :

Nouveau

1. Définition : Le nombre d'apprenants créés pendant la période du rapport. Si l'apprenant a plus qu'un plan de service, il ne sera compté qu'une fois.
2. Source des données : Nouveau provient de la page Accueil – Plan de services, section Détails du cas, champ « Date de début ». Le plan de services doit contenir au moins une compétence et peut être soit actif, soit fermé.
3. Calcul :
 - Numérateur – nombre d'apprenants pour lesquels la date de début ou la date de fin est le premier jour de l'exercice financier (1^{er} avril) ou après cette date, et avant la fin de la période du rapport.
 - % de la cible du CA – pourcentage du cumul annuel de nouveaux apprenants. Le pourcentage représente les nouveaux apprenants divisés par la cible au prorata. Pour prorata la cible de « nouveaux » apprenants, le numérateur de client rapports doit être soustrait de l'objectif annuel. Une fois soustraite, la nouvelle cible doit être divisée par 12, puis multipliée par le nombre de mois depuis le début de l'exercice financier. Ceci est la cible au prorata pour les « nouveaux » clients.

Exemple – Si la Cible ann. rend. comm. est de 100 et la période du rapport est d'avril à juin (3 mois), le nombre réel d'apprenants, soit 35 (7 nouveaux et 28 apprenants reportés), la cible ajustée par les nouveaux apprenants serait 72. Le % de la cible du CA pour les nouveaux apprenants serait $7 / (72 / 12 \times 3 = 18) = 38.9\%$

Reporté

1. Définition : Le nombre d'apprenants créés avant la période du rapport et qui sont encore actifs au début de la période du rapport. Si l'apprenant a plus qu'un plan de service, il ne sera compté qu'une fois.
2. Source des données : Reporté provient de la page Accueil – Plan de services, section Détails du cas, champ « Date de début ». Le plan de services doit contenir au moins une compétence et peut être soit actif, soit fermé.
3. Calcul :
 - Numérateur – nombre d'apprenants uniques pour lesquels la date de début est antérieure au début de l'exercice financier (1^{er} avril) et, s'ils sont fermés, la date de fin est le premier jour de l'exercice financier (1^{er} avril) ou après cette date.

Qualité des services – Étapes II-A et II-B

Cette section du rapport présente la norme de qualité des services du Programme AFB et le rendement de l'OPS.

Remarque : La phase II révisée sera mise en œuvre en deux étapes : la phase II-A commence en 2014-2015 et se poursuivra en 2015-2016 et 2016-17, et le lancement de la phase II-B est à déterminer. En se fondant sur une analyse statistique détaillée des données de référence de fin d'année 2012-2013, le ministère a établi pour la phase II-A des objectifs nouveaux et révisés pour cinq des sept mesures du cadre (c.-à-d. toutes les mesures sauf Gains de l'apprenant et Achèvement de la voie de transition) et a établi une nouvelle NQS. Ces objectifs et normes constitueront la base des engagements en matière de rendement de l'annexe E du contrat pour 2015-2016 et 2016-2017.

Description des colonnes

1. Qualité des services – Étapes II-A et II-B

Énumère les dimensions et les mesures de base qui sont disponibles pour les étapes II-A et II-B.

2. Valeur provinciale (Valeur prov)

La valeur de la norme de qualité des services pour la province établie une fois par an par le Ministère. La somme des valeurs pondérées des mesures de base de la norme provinciale est affichée dans la cellule qui se trouve en haut de la colonne.

3. Objectif

La cible en matière de qualité des services établie par le point de service, affichée en tant que valeur pondérée. La somme des valeurs pondérées des mesures de base de la cible pour l'OPS est affichée dans la cellule qui se trouve en haut de la colonne.

4. Données réelles

Le résultat réel de la mesure de base depuis le début de l'année, affichée en tant que valeur pondérée. La somme des valeurs pondérées des valeurs réelles des mesures de base est affichée dans la cellule qui se trouve en haut de la colonne.

5. Pondération

La pondération associée à cette mesure pour cette étape. Le pourcentage de réalisation de la cible en matière de qualité des services obtenu par le point de service est affiché dans la cellule qui se trouve en haut de la colonne.

Qualité des services – Étape II-A

1. Définition : Le cadre de gestion du rendement du Programme AFB et la norme de qualité des services (NQS) seront mis en œuvre en étapes. L'étape II-A commencera en 2014-2015. Pendant l'étape II-A, les données seront recueillies pour les sept mesures; toutefois, les fournisseurs de services ne seront tenus de respecter les NQS que pour cinq des sept mesures.

La norme et la valeur NQS associée représentent la valeur minimum de la mesure de base qu'un point de service devrait obtenir.

2. Source des données : Les chiffres qui figurent dans la colonne Réel de la section B, Qualité des services – étape II-A, pour « Service à la clientèle », « Efficacité » et « Efficience ».
3. Calcul :
 - Réel – (affiché dans la cellule qui se trouve en haut de la colonne)
 - La somme de toutes les valeurs réelles pondérées pour les mesures de base. (Service à la clientèle + Efficacité + Efficience)
 - Pondération – pourcentage de réalisation par rapport à la cible en matière de qualité des services établie par le point de service. (Réel / Valeur cible)

Service à la clientèle, Satisfaction de la clientèle et Coordination des services

1. Source des données : La valeur réelle de la mesure de base pour la qualité des services provient de la colonne Réel pour 1. Satisfaction de la clientèle et 2. Coordination des services dans la section A de ce rapport.
2. Calcul :
 - Réel – affiche la valeur de la mesure de la qualité des services depuis le début de l'année (valeur réelle de la mesure de base de la qualité des services $\times$ pondération de la qualité des services $\times 10$)

Exemple – (Mesure de base réelle de la qualité des services pour Satisfaction de la clientèle 91 %) $0,91 \times$ (pondération de 15 %) $0,15 = 0,1365 \times 10 = 1,37$ + (mesure de base réelle de la qualité des services pour Coordination des services 53 %) $0,53 \times$ (pondération de 25 %) $0,25 = 0,1325 \times 10 = 1,33$ pour une valeur totale de 2,70

Effacité, Pertinence et Progression

1. Source des données : La valeur réelle de la mesure de base pour la qualité des services provient de la colonne Réel pour 3. Pertinence et 5. Progression dans la section A de ce rapport.
2. Calcul :
 - Réel – affiche la valeur de la mesure de la qualité des services depuis le début de l'année (valeur réelle de la mesure de base de la qualité des services $\times$ pondération de la qualité des services $\times$ 10)

Exemple – (Mesure de base réelle de la qualité des services pour Pertinence 19 %) $0,19 \times (\text{pondération de } 20 \%) 0,2 = 0,038 \times 10 = 0,38$ + (Mesure de base réelle de la qualité des services pour Progression 62 %) $0,62 \times (\text{pondération de } 30 \%) 0,3 = 0,186 \times 10 = 1,86$ pour une valeur totale de 2,24

Efficiéce / Apprenants qui reçoivent des services

1. Source des données : La valeur réelle de la mesure de base pour la qualité des services provient de la colonne Réel pour 7. Apprenants qui reçoivent des services de la section A de ce rapport.
2. Calcul :
 - Réel – affiche la valeur de la mesure de la qualité des services depuis le début de l'année (valeur réelle de la mesure de base de la qualité des services $\times$ pondération de la qualité des services $\times$ 10)

Exemple : (valeur réelle de la mesure de base Efficiéce pour la qualité des services 20 %) $0,20 \times (\text{pondération } 10 \%) = 0,02 \times 10 = \text{valeur } 0,2$.

Qualité des services – Étape II-B

Remarque : La qualité des services – étape II-B est incluse dans ce rapport uniquement à des fins d'information.

1. Source des données :
 - Service à la clientèle –somme des valeurs de la colonne Réel pour Satisfaction de la clientèle et Coordination des services.
 - Satisfaction de la clientèle – la valeur provient de la colonne Réel pour 1. Satisfaction de la clientèle de la section A de ce rapport.
 - Coordination des services –la valeur provient de la colonne Réel pour 2.Coordination des services dans la section A de ce rapport.
 - Effacité –somme des valeurs de la colonne Réel pour Pertinence, Achèvements, Progression, et Progrès.

- Pertinence –la valeur provient de la colonne Réel pour 3. Pertinence (étape II) de la section A de ce rapport.
- Achèvements –la valeur provient de la colonne Réel pour 4. Achèvements dans la section A de ce rapport.
- Progression –la valeur provient de la colonne Réel pour 5. Progression dans la section A de ce rapport.
- Progrès –la valeur provient de la colonne Réel pour 6. Progrès dans la section A de ce rapport.
- Efficience / Apprenants qui reçoivent des services – la valeur provient de la colonne Réel pour 7. Apprenants qui reçoivent des services de la section A de ce rapport.

2. Calcul :

- Réel – affiche la valeur de la mesure de la qualité des services depuis le début de l'année (valeur réelle de la mesure de base de la qualité des services $\times$ pondération de la qualité des services $\times$ 10)

Allocations et dépenses

Cette section du rapport compare les allocations budgétaires provenant de l'annexe B du contrat du point de service avec les dépenses de l'OPS, saisies dans les plans de services fermés.

Description des colonnes

1. Allocations et dépenses

Énumère les Allocations et les Dépenses.

2. Allocation

Dépenses de fonctionnement allouées au point de service par le Ministère.

3. Tous les participants depuis le début de l'année (CA – Tous les participants)

Affiche le total cumulé de plans de service fermés à partir du début de l'exercice financier (1er avril) jusqu'à la fin de la période du rapport..

4. Nombre de clients (Nbre clients)

Le nombre de clients ayant des Soutiens de formation pour qui le plan de service a été fermé durant la période du rapport.

5. Dépenses

Le coût réel des Soutiens de formation pour les plans de service fermés Durant la période du rapport, indépendamment de la catégorie de dépenses.

6. Coût moyen

La moyenne du coût dépensé associé aux Soutiens de formation.

7. Pourcentage d'allocation dépensée (% alloc dépens)

Le pourcentage du budget alloué dépensé depuis le début de l'exercice.

Allocation opérationnelle et Soutien sur place

Ces chiffres proviennent de l'annexe B du point de service et sont inclus dans ce rapport à des fins d'information uniquement.

Soutien de formation

Dépenses de soutien de formation allouées à l'OPS. Le montant alloué provient de l'annexe B du contrat pour le point de service, et les valeurs des dépenses correspondantes sont suivies dans le SGC et détaillées ci-dessous.

1. Source des données : Les données sur les Soutiens de formation proviennent de la page Contenu du plan, champs « État » et « Résultat », pour le sous-but « Soutiens de formation ». Les données proviennent également de la page Contenu du plan, les détails de l'objectif du plan, section Détails, champ « Coût réel » des objectifs du plan du sous-but « Soutiens de formation ». Le plan de services doit contenir au moins une compétence et doit être fermé
2. Calcul :
 - Nbre clients – nombre de plans de services ayant au moins un sous-but de type Soutiens de formation dont l'état est « Complété » et le résultat est soit « Atteint », soit « Non atteint ».
 - Dépenses – somme des coûts réels pour tous les objectifs du plan pour les sous-buts « Soutiens de formation ».
 - Coût moyen – moyenne des coûts dépensés associés aux activités de Soutiens de formation. (Dépenses / Nbre clients)
 - % alloc dépens – pourcentage du budget dépensé depuis le début de l'exercice. (Dépenses / Allocation)

Soutien pour les déplacements

1. Source des données : Soutien pour les déplacements provient de la page Contenu du plan, le détail de l'objectif du plan, section Détails, champs « Coût réel » et « État », pour l'objectif du plan « Transport ». Les données proviennent de la page Contenu du plan, champs « État » et « Résultat », pour le sous-but « Soutiens de formation ». Le plan de services doit contenir au moins une compétence et doit être fermé
2. Calcul :
 - Nbre clients – nombre de plans de services ayant au moins un sous-but de type Soutiens de formation dont l'état est « Complété » et le résultat « Atteint » ou « Non atteint », et au moins un objectif du plan « Transport » « Complété ».
 - Dépenses – somme des coûts réels pour tous les objectifs du plan « Transport ».
 - Coût moyen – moyenne des coûts dépensés associés aux activités de Soutiens pour les déplacements. (Dépenses / Nbre clients)

Soutien pour garde d'enfants

1. Source des données : Soutien pour garde d'enfants provient de la page Contenu du plan, le détail de l'objectif du plan, section Détails, champs « Coût réel » et « État », pour l'objectif du plan « Soutien pour la garde d'enfants ». Les données proviennent de la page Contenu du plan, champs « État » et « Résultat », pour le sous-but « Soutiens de formation ». Le plan de services doit contenir au moins une compétence et doit être fermé .
2. Calcul :
 - Nbre clients – nombre de plans de services ayant au moins un sous-but de type « Soutiens de formation » dont l'état est « Complété » et le résultat « Atteint » ou « Non atteint », et au moins un objectif du plan « Soutien pour la garde d'enfants » « Complété ».
 - Dépenses – somme des coûts réels pour tous les objectifs du plan « Soutien pour la garde d'enfants ».
 - Coût moyen – moyenne des coûts dépensés associés aux activités de Soutien pour la garde d'enfants. (Dépenses / Nbre clients)

Autre soutien

1. Source des données : Autre soutien provient de la page Contenu du plan, le détail de l'objectif du plan, section Détails, champs « Coût réel » et « État », pour l'objectif du plan « Élément du plan de base personnalisé ». Les données proviennent de la page Contenu du plan, champs « État » et « Résultat », pour le sous-but « Soutiens de formation ». Le plan de services doit contenir au moins une compétence et doit être fermé..
2. Calcul :
 - Nombre clients – nombre de plans de services ayant au moins un sous-but de type « Soutiens de formation » dont l'état est « Complété » et le résultat « Atteint » ou « Non atteint », et au moins un objectif du plan « Élément du plan de base personnalisé ».
 - Dépenses – somme des coûts réels pour tous les objectifs du plan « Élément du plan de base personnalisé ».
 - Coût moyen – moyenne des coûts dépensés associés aux activités Autre soutien.
(Dépenses / Nbre clients)

Autre financement

Ces chiffres proviennent de l'annexe B du point de service et sont inclus dans ce rapport à des fins d'information seulement.