

**Cadre de qualité  
pour la prestation des programmes  
d'alphabétisation des adultes et  
de formation en compétences  
essentielles**

Préparé par :  
Gouvernement du Nouveau-Brunswick  
Éducation postsecondaire, Formation et Travail  
Janvier 2011

## TABLE DES MATIÈRES

1. Contexte.....	3
2. Vision de qualité.....	3
3. Processus lié à l'initiative en matière de qualité .....	3
4. Survol du cadre de travail sur la qualité .....	5
5. Éléments du cadre de travail sur la qualité .....	6
5.1 Normes de qualité .....	6
Fonction des normes de qualité .....	6
Aperçu des normes de qualité.....	6
Normes de qualité .....	7
5.2 Soutien opérationnel.....	12
5.3 Évaluation interne .....	12
5.4 Évaluation externe .....	13
6. Étapes suivantes.....	19

## 1. Contexte

En décembre 2009, le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail (MEPFT) a publié un document intitulé *Travailler ensemble à l'alphabétisation des adultes : Stratégie d'alphabétisation des adultes du Nouveau-Brunswick*. Le présent document expose les grandes lignes d'un certain nombre de priorités stratégiques dans le domaine de la prestation des programmes d'alphabétisation des adultes et de formation en compétences essentielles, l'une d'elles étant de « s'assurer de la qualité et de l'efficacité des programmes d'alphabétisation des adultes ».

L'initiative en matière de qualité a été lancée par la Direction des services communautaires d'apprentissage pour adultes du ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail en décembre 2009 afin d'explorer et de définir ce qui, au Nouveau-Brunswick, constitue des programmes et des services d'alphabétisation des adultes et de formation en compétences essentielles de qualité. L'initiative vise à mettre en place un cadre de travail qui pourrait guider le Ministère et ses partenaires dans leurs efforts pour comprendre, mesurer et améliorer la qualité des programmes et des services dans la province.

Le cadre de travail est censé s'appliquer à la livraison des services d'alphabétisation des adultes et en compétences essentielles entrepris par, au nom de, ou financé par le RésCAA, y compris mais sans s'y limiter aux programmes suivants :

- Des programmes communautaires du Réseau communautaire d'apprentissage pour adultes (RésCAA)
- Le programme Compétences essentielles au travail (CET) des SCAA
- Les services de tutorat de Laubach Literacy New Brunswick (LLNB)
- Les programmes d'alphabétisation familiale de la Fédération d'alphabétisation du Nouveau-Brunswick (FANB)

## 2. Vision de qualité

- la prestation de services est axée sur la satisfaction des besoins des apprenants adultes
- les programmes et les services d'alphabétisation des adultes et de formation en compétences essentielles sont invariablement de grande qualité
- toutes les personnes qui participent à la prestation de services souscrivent à des normes de qualité
- une culture de collaboration pour l'amélioration continue existe au sein de tous les organismes de ce secteur.

## 3. Processus lié à l'initiative en matière de qualité

L'initiative en matière de qualité a été élaborée selon un processus structuré qui comprenait les éléments suivants :

- la formation d'un groupe consultatif interne;
- une recherche documentaire pour connaître les conclusions des travaux d'autres endroits dans le domaine des normes de qualité générales et des normes de qualité propres à l'alphabétisation des adultes et aux compétences essentielles;
- des consultations à grande échelle avec des intervenants internes et externes.

## Cadre de qualité pour la prestation des programmes d'alphabétisation des adultes et de formation en compétences essentielles au Nouveau-Brunswick

Le processus de consultation comprenait des employés du gouvernement, des organismes d'alphabétisation des adultes à but non lucratif, des fournisseurs de services d'alphabétisation communautaires pour adultes, des enseignants ou formateurs et des apprenants.

Cent quarante-neuf apprenants des quatre coins de la province ont participé à des groupes de discussion et ont fait des commentaires sur les aspects qui sont importants pour eux dans un programme d'alphabétisation des adultes et de formation en compétences essentielles de qualité.

Le Ministère remercie sincèrement les intervenants qui ont participé aux consultations d'avoir collaboré et fait des commentaires.

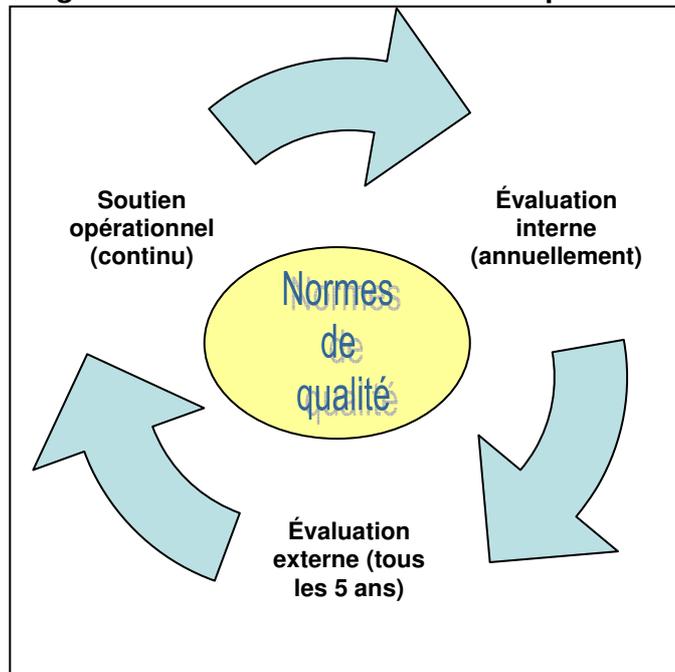
#### 4. Survol du cadre de travail sur la qualité

Le cadre de travail sur la qualité favorise les partenariats et la collaboration entre les intervenants en vue d'élaborer et de mettre en œuvre un modèle d'assurance de la qualité qui garantira l'amélioration continue de la prestation de services et qui répond aux besoins de tous les intervenants, particulièrement des apprenants.

Le cadre de travail sur la qualité est constitué de quatre éléments interreliés (voir le diagramme) :

- **Normes de qualité** – Énoncés qui décrivent brièvement les éléments clés d'un programme de qualité et l'essentiel du cadre de travail sur la qualité. Elles peuvent également être décrites comme des éléments de bonnes pratiques.
- **Soutien opérationnel pour la qualité** – Comprend un éventail de façons par lesquelles le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail appuie les efforts quotidiens pour l'amélioration continue des organismes de prestation de services.
- **Évaluation interne** – L'évaluation interne est le processus par lequel un organisme de prestation de services prend conscience de sa propre efficacité à fournir des services de qualité et se sert de cet apprentissage pour apporter des améliorations à son organisme et à ses services.
- **Évaluation externe** – Cette évaluation constitue la réévaluation périodique d'un programme d'alphabétisation des adultes et de formation en compétences essentielles qui est entreprise par le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail (ou par ses agents désignés) pour évaluer le rendement par rapport aux énoncés sur les normes de qualité et aux indicateurs de rendement prédéfinis (habituellement, des mesures liées aux résultats).

**Diagramme du cadre de travail sur la qualité 1.0**



## 5. Éléments du cadre de travail sur la qualité

### 5.1 Normes de qualité

#### Fonction des normes de qualité

Les normes de qualité sont au cœur du cadre de travail sur la qualité. Elles donnent un aperçu des principaux éléments d'un système d'alphabétisation des adultes et de compétences essentielles de qualité. Les normes de qualité influencent chacun des éléments suivants :

- bonnes pratiques
- planification de la prestation de services
- prestation de services
- évaluation interne et externe
- développement futur pour la prestation de services à l'échelle provinciale

#### Aperçu des normes de qualité

Les normes de qualité ont été élaborées pour appuyer la stratégie *Travailler ensemble pour l'alphabétisation des adultes : Stratégie d'alphabétisation des adultes du Nouveau-Brunswick* et sont conçues pour couvrir les éléments de la prestation de programmes et de services qui, en fin de compte, semblent influencer la qualité de l'expérience de l'apprenant et l'atteinte de résultats par l'intervenant (y compris l'apprenant). Ce sont la gestion, la planification, les ressources, l'environnement, les ressources humaines, la prestation, les partenariats et l'amélioration continue.

Les huit normes de qualité qui s'appliquent à la prestation de programmes d'alphabétisation des adultes et de formation en compétences essentielles au Nouveau-Brunswick sont les suivantes :

*Norme de qualité 1. L'organisme de prestation de services est géré de façon responsable et respecte toutes les exigences réglementaires.*

*Norme de qualité 2. Les processus de planification qui sont en place ont permis d'élaborer une stratégie et un plan d'action étayés par des documents qui décrivent brièvement comment l'organisme prévoit répondre aux besoins des intervenants en matière d'alphabétisation et de compétences essentielles.*

*Norme de qualité 3. L'organisme de prestation de services détermine, utilise et gère de façon efficace les ressources requises pour appuyer son plan d'action en matière d'alphabétisation des adultes et de compétences essentielles.*

*Norme de qualité 4. Les services d'alphabétisation et de compétences essentielles pour les adultes favorisent le respect mutuel, l'égalité et la diversité, et sont sensibles au contexte social, culturel, professionnel et d'apprentissage des apprenants.*

Cadre de qualité pour la prestation des programmes d'alphabétisation des adultes et de formation en compétences essentielles au Nouveau-Brunswick

*Norme de qualité 5. Les ressources humaines sont qualifiées et expérimentées conformément aux lignes directrices provinciales, elles ont l'appui de l'organisme et elles ont la possibilité d'approfondir leurs connaissances et leurs compétences.*

*Norme de qualité 6. L'élaboration et la prestation des programmes visent à permettre aux apprenants d'atteindre leurs objectifs en matière d'alphabétisation et de compétences essentielles et reflètent les pratiques exemplaires des principes d'apprentissage des adultes.*

*Norme de qualité 7. Les organismes de prestation de services d'alphabétisation et de compétences essentielles pour adultes travaillent en partenariat avec d'autres intervenants afin de répondre aux besoins des apprenants.*

*Norme de qualité 8. L'organisme de prestation de services dirige ses affaires ouvertement et avec transparence, et s'engage à continuellement améliorer ses pratiques, ses programmes et ses services.*

Chacune des normes de qualité comporte un certain nombre de dimensions qui sont expliquées à la section suivante.

## **Normes de qualité**

***Norme de qualité 1 : L'organisme de prestation de services est géré de façon responsable et respecte toutes les exigences réglementaires.***

L'organisme de prestation de services a un modèle de gouvernance clairement énoncé qui définit les rôles et les responsabilités à l'interne et entre les organismes partenaires, et qui donne un aperçu des dispositions en matière de leadership, d'orientation et de surveillance relativement à l'orientation et aux politiques de l'organisme.

L'organisme possède des politiques, des procédures et des lignes directrices documentées pour s'assurer que toutes les responsabilités légales et fiscales sont respectées, à partir de l'élaboration d'une politique jusqu'à son application.

L'organisme a des pratiques administratives qui font en sorte que les besoins de tous les intervenants soient respectés et que des pratiques exemplaires relatives à la gestion des documents soient adoptées pour s'assurer de la pertinence et de l'actualité de tous les documents de l'organisme.

La vie privée des apprenants et du personnel est respectée et protégée.

**Norme de qualité 2 : *Les processus de planification qui sont en place ont permis d'élaborer une stratégie et un plan d'action étayés par des documents qui décrivent brièvement comment l'organisme de prestation de services prévoit répondre aux besoins des intervenants en matière d'alphabétisation et de compétences essentielles.***

L'organisme de prestation de services dispose d'un plan stratégique pluriannuel sur l'alphabétisation et les compétences essentielles qui s'appuie sur des données récentes et fiables sur les besoins et les commentaires des intervenants, une analyse du contexte et les pratiques exemplaires de la planification, la conception et la prestation des programmes. Il est réévalué et mis à jour régulièrement.

L'organisme a un plan d'action à court terme issu du plan stratégique qui donne un aperçu de la façon dont les programmes et les services seront offerts, établit les cibles et les buts à échéance bien déterminée, et explique de manière détaillée comment le plan sera suivi de près et évalué.

La stratégie et le plan d'action reflètent les valeurs et les objectifs de l'organisme et sont fondés sur les normes de qualité et les activités de recherche et de développement actuelles dans les domaines de l'apprentissage, de l'alphabétisation et des compétences essentielles des adultes.

**Norme de qualité 3 : *L'organisme de prestation de services détermine, utilise et gère de façon efficace les ressources requises pour appuyer son plan d'action en matière d'alphabétisation des adultes et de compétences essentielles.***

Les ressources peuvent être de nature financière ou humaine (gestion, administration et prestation), elles peuvent être un lieu, de l'équipement, du matériel d'apprentissage ou toute autre chose requise pour la mise en œuvre du plan d'action de prestation de services.

L'organisme de prestation de services utilise des ressources pour mettre en œuvre de manière sécuritaire et efficace le plan d'action, pour répondre aux besoins des intervenants et pour s'assurer de la conformité aux exigences réglementaires.

L'organisme gère les finances de façon responsable afin de satisfaire aux besoins de l'organisme tels qu'ils sont définis dans le plan d'action, conformément aux directives provinciales et aux ententes contractuelles.

Des environnements propices à l'apprentissage sont établis dans des lieux sécuritaires et confortables, qui tiennent compte des différents besoins des apprenants et de leur droit à la confidentialité.

Les ressources d'apprentissage sont d'actualité, exactes, en bon état et adéquates pour le nombre d'apprenants.

**Norme de qualité 4 : Les services d'alphabétisation et de formation en compétences essentielles pour les adultes favorisent le respect mutuel, l'égalité et la diversité, et sont sensibles au contexte social, culturel, professionnel et d'apprentissage des apprenants.**

Les programmes et les services sont offerts à tous les apprenants adultes et offrent des chances égales aux apprenants et au personnel (rémunéré et bénévole). Ils sont conçus et offerts de manière à répondre aux besoins uniques et diversifiés des apprenants adultes. Ils sont abordables, pratiques et adaptés afin de s'assurer que des occasions d'apprentissage en alphabétisation des adultes et en compétences essentielles sont accessibles au plus de gens possible. Les groupes sous-représentés et difficiles à joindre sont pris dûment en considération lors de la planification et de la prestation des programmes d'alphabétisation des adultes.

Le programme valorise et reflète le respect des différences individuelles. Les politiques et les procédures encouragent le respect mutuel, la compréhension et l'ouverture; elles sont mises en œuvre de manière juste et cohérente. Les approches d'apprentissage font valoir le contexte social, les antécédents culturels, les buts, le style d'apprentissage et le niveau de chaque apprenant.

**Norme de qualité 5 : Les ressources humaines sont adéquatement qualifiées et expérimentées pour leur rôle, elles ont l'appui de l'organisme de prestation de services et elles ont la possibilité d'approfondir leurs connaissances et leurs compétences.**

Toutes les ressources humaines, qu'elles soient rémunérées ou bénévoles, sont recrutées et choisies en fonction de lignes directrices provinciales définies relatives aux qualités requises, aux compétences et à l'expérience, le cas échéant, et, autrement, en fonction de conditions internes relatives à leur rôle. Un programme d'orientation bien défini est offert à tout le nouveau personnel.

On encourage les ressources humaines à travailler en équipe et à se partager la responsabilité de la prestation de services. Les rôles et les responsabilités de toutes les ressources humaines sont définis et bien communiqués à l'échelle de l'organisme et aux partenaires.

Des services de soutien appropriés sont en place au sein de l'organisme pour les ressources humaines, par exemple :

- politiques et procédures à l'intention des ressources humaines;
- protocoles de communication;
- évaluations du rendement;
- structures de récompenses/reconnaissance appropriées.

On encourage et aide les ressources humaines à approfondir leurs connaissances et leurs compétences et à acquérir des compétences supplémentaires relatives à leur rôle. Des occasions de réseautage et d'entraide sont offertes régulièrement.

Les praticiens dans le domaine de l'alphabétisation des adultes et des compétences essentielles ont accès à des ressources et à des outils d'enseignement et d'apprentissage polyvalents qui contribuent à la structure, au contenu, à l'approche et aux activités qui peuvent être inclus dans les plans d'apprentissage des apprenants de différents niveaux.

***Norme de qualité 6 : L'élaboration et la prestation des programmes visent à permettre aux apprenants d'atteindre leurs objectifs en matière d'alphabétisation et de compétences essentielles et reflètent les pratiques exemplaires des principes d'apprentissage des adultes.***

La prestation de services est centrée sur la satisfaction des besoins de l'apprenant et est facilitée par un personnel qui possède les connaissances, les compétences et l'expérience pour enseigner et encourager les progrès dans le domaine de l'alphabétisation des adultes et des compétences essentielles. Des niveaux appropriés d'aide individuelle et d'aide de groupe sont fournis.

L'élaboration et la prestation des programmes sont fondées sur la recherche et les pratiques exemplaires dans le domaine de l'apprentissage des adultes, de l'alphabétisation des adultes et des compétences essentielles. Les connaissances et les expériences actuelles des apprenants adultes sont reconnues, valorisées et utiles dans leur programme d'apprentissage. Une variété de styles d'enseignement est adoptée pour satisfaire aux différents styles d'apprentissage et permettre aux apprenants de travailler à leur propre rythme. Le matériel d'enseignement et d'apprentissage est adapté à l'apprenant et à ses objectifs, en tenant compte du contexte. L'apprentissage est structuré d'une façon significative et beaucoup d'occasions de pratique sont offertes.

Les processus d'orientation sont accueillants et rassurants, et comprennent une introduction complète aux dispositions du programme. L'évaluation initiale tient compte du respect de la confidentialité et des résultats de l'apprenant en faisant preuve de compréhension à l'égard des objectifs de l'apprenant, de son niveau d'alphabétisation et des compétences essentielles acquises, des stratégies à adopter pour l'aider à améliorer ses compétences et d'un plan d'apprentissage personnalisé et décidé d'un commun accord.

Les progrès de l'apprenant sont réévalués sur une base régulière, une rétroaction détaillée lui est donnée et ses accomplissements pédagogiques sont notés et vantés. Les renseignements obtenus grâce à l'évaluation des progrès sont utiles pour l'élaboration continue de plans

d'apprentissage. Les programmes donnent des résultats d'apprentissage reconnus qui ont une signification pour l'apprenant.

Des services de soutien sont en place pour les apprenants afin de répondre plus globalement à leurs besoins et maximiser leur capacité à participer au programme et à réussir. L'information concernant les voies d'apprentissage et les différents types d'aide transitoire est facilement accessible.

***Norme de qualité 7 : Les organismes de prestation de services travaillent en partenariat avec d'autres intervenants afin de répondre aux besoins des apprenants***

Les organismes de prestation de services travaillent en partenariat en vue d'adopter une approche intégrée pour répondre aux besoins des apprenants de façon que la prestation de services soit bien coordonnée et ininterrompue. Différentes mesures de réussite sont reconnues et respectées. Lorsqu'il existe un conflit d'intérêts possible entre les intervenants, on le reconnaît, on en parle et on règle la question en tenant compte de l'intérêt de l'apprenant.

La communication entre les intervenants est professionnelle et respecte la confidentialité de l'apprenant. Les processus sont définis pour s'assurer d'un niveau de participation approprié de la part de l'intervenant au cours des différentes étapes de la période d'apprentissage.

***Norme de qualité 8 : L'organisme de prestation de services dirige ses affaires ouvertement et avec transparence, et s'engage à continuellement améliorer ses pratiques, ses programmes et ses services.***

L'organisme de prestation de services agit en conformité avec les lignes directrices provinciales, et le public a accès à l'information générale concernant le programme. Les politiques relatives à tous les aspects fondamentaux du programme sont élaborées avec l'approbation du conseil d'administration ou de la direction.

L'organisme montre qu'il s'engage à rendre compte de la qualité et de l'efficacité de ses programmes et de ses services. Les mesures et les processus de production de rapports et de tenue des dossiers appropriés sont en place pour s'assurer que l'organisme fait toujours preuve de diligence lorsqu'il évalue les progrès et la réussite.

L'organisme de prestation de services cherche à obtenir de la rétroaction des intervenants, procède à des évaluations internes, collabore aux évaluations externes, et partage et utilise les résultats pour développer l'organisme et ses services. Les systèmes sont en place pour surveiller la mise en œuvre et l'efficacité des mesures d'amélioration convenues. L'organisme manifeste un engagement collectif envers une culture d'amélioration continue.

## 5.2 Soutien opérationnel

Le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail offre en permanence un soutien opérationnel pour promouvoir la qualité qui peut prendre plusieurs formes différentes :

- Consultation et coordination à l'échelle régionale – mentorat, assistance professionnelle, point de référence pour l'orientation et les conseils, lien aux ressources communautaires et gouvernementales;
- Partenariats et contribution des partenaires;
- Perfectionnement professionnel – coordination de certaines perspectives de perfectionnement professionnel, formateurs disponibles, ressources recommandées et aide financière pour la certification professionnelle (formation des adultes);
- Politiques, procédures et lignes directrices normalisées;
- Élaboration du programme d'études et des ressources;
- Système de technologie de l'information et expertise;
- Ressources de promotion et de recrutement – campagnes coordonnées, modèles, outils;
- Perspectives de réseautage, partage des bonnes pratiques;
- Évaluation formative et sommative.

## 5.3 Évaluation interne

Une évaluation interne efficace inclura, au sein de l'organisme, une grande diversité de personnes qui sont à différentes étapes du processus, ce qui permettra d'avoir une vision élargie de tout l'organisme, y compris la phase de planification initiale. L'organe directeur et la direction incitent l'organisme aux changements. Le personnel enseignant, le personnel de soutien, les apprenants, les employeurs et les collectivités participent eux aussi au processus. Le fait d'inclure une grande diversité de personnes de l'organisme non seulement facilite la compréhension et l'examen des enjeux, mais accroît également l'engagement envers l'amélioration continue et favorise un sentiment d'appartenance. Ainsi, l'évaluation interne devient une fonction intégrée et permanente qui finit par faire partie de la « routine ».

L'évaluation interne s'articule autour de la connaissance de ce qui est fait et de la façon de le faire, de l'apprentissage découlant des actions posées et de l'utilisation des apprentissages pour développer l'organisme et ses services. Elle comporte de nombreuses phases :

- Planification
- Collecte de renseignements au moyen de différentes méthodes
- Analyse et interprétation
- Production de rapports et mesures
- Célébration des accomplissements
- Suivi des améliorations

L'évaluation interne devrait être réalisée chaque année, mais il n'est pas nécessaire de procéder en une seule fois. Elle peut être subdivisée en éléments, par exemple chaque norme de qualité ou sphère de responsabilité, ou différentes unités de programme, à la discrétion de l'organisme, et différents éléments peuvent être entrepris à différents moments.

La capacité d'un organisme à réaliser une évaluation interne dépendra d'un certain nombre de facteurs tels que la maturité organisationnelle, les niveaux de dotation et l'expérience évaluative. On ne s'attend pas à ce qu'elle soit très évoluée au début. Le Ministère s'engage à offrir un appui initial et soutenu aux organismes de prestation de services pour aider à renforcer cette capacité.

#### **5.4 Évaluation externe**

Les phases de l'examen/évaluation externe sont semblables à celles de l'autoévaluation, mais elles sont entreprises par des représentants du ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail (ou des agents externes désignés) en collaboration avec l'organisme de prestation de services, tous les cinq ans. Les documents afférents à l'évaluation interne peuvent être utilisés pour l'évaluation externe pour obtenir une nouvelle perspective.

L'évaluation externe donne l'occasion de procéder à un examen externe plus objectif de la qualité et de la valeur du travail entrepris par un fournisseur de services et de reconnaître les réalisations des apprenants, des bénévoles, du personnel, de la direction et des organes directeurs.

Différents groupes d'intervenants participent au processus d'évaluation. Ce processus offre non seulement l'occasion de confirmer et de reconnaître les bonnes pratiques et les réussites, mais permet également de cerner les domaines qui doivent être améliorés et les mesures à prendre pour y arriver. Les recommandations qui découlent du processus d'évaluation sont discutées et décidées, puis un calendrier de mise en œuvre des mesures futures est établi. On prévoit que la plupart des mesures seront mises en œuvre à court terme, mais certaines pourraient être reportées aux processus de planification du programme.

## 5.5 Indicateurs de qualité

Secteur d'évaluation de la qualité	Norme de qualité	Indicateurs de qualité
1. Direction	<i>L'organisme de prestation de services est géré de façon responsable et respecte toutes les exigences réglementaires.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modèle de gouvernance documenté pour l'organisme et explications quant à la façon dont ce modèle met de l'avant la mission et les valeurs de l'organisme.</li> <li>• Définition des rôles et des responsabilités au sein de l'organisme et entre les partenaires.</li> <li>• Preuves que toutes les exigences réglementaires sont respectées, par exemple : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ couverture d'assurance adéquate</li> <li>○ mesures de santé et de sécurité</li> <li>○ premiers soins</li> <li>○ protection des renseignements personnels conformément à la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques</i></li> </ul> </li> <li>• Preuve que la gestion des documents et l'administration sont efficaces.</li> <li>• Rapports de communication/gestion.</li> </ul>
2. Planification	<i>Les processus de planification qui sont en place ont permis d'élaborer une stratégie et un plan d'action étayés par des documents qui décrivent brièvement comment l'organisme prévoit répondre aux besoins des intervenants en matière d'alphabétisation et de compétences essentielles.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie documentée qui met tout particulièrement l'accent sur l'alphabétisation et les compétences essentielles.</li> <li>• Réévaluation régulière de la stratégie et preuve que les circonstances/facteurs changeants (internes et externes) sont prises en considération.</li> <li>• Un plan d'action qui : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ décrit de façon détaillée les programmes et les services qui seront offerts;</li> <li>○ établit des cibles/buts réalistes, mais stimulants (y compris les besoins satisfaits, la rétention, les progrès et les résultats);</li> <li>○ donne un aperçu des délais prévus pour l'atteinte des buts;</li> <li>○ explique comment les progrès seront suivis de près et rapportés;</li> <li>○ est mis à jour régulièrement.</li> </ul> </li> <li>• Responsabilités attribuées qui ont pour but de se tenir au courant des nouvelles activités de recherche et développement dans les domaines de l'apprentissage et de l'alphabétisation des adultes, et des compétences essentielles.</li> </ul>

Cadre de qualité pour la prestation des programmes d'alphabétisation des adultes et de formation en compétences essentielles au Nouveau-Brunswick

Secteur d'évaluation de la qualité	Norme de qualité	Indicateurs de qualité
3. Ressources	<p><i>L'organisme de prestation de services détermine, utilise et gère de façon efficace les ressources requises pour appuyer son plan d'action en matière d'alphabétisation des adultes et de compétences essentielles.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Énoncé des ressources requises pour mettre en œuvre le plan d'action et comment les besoins en ressources seront comblés.</li> <li>• Politiques et procédures de gestion des ressources efficaces qui couvrent : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ les ressources humaines;</li> <li>○ les finances;</li> <li>○ les environnements propices à l'apprentissage;</li> <li>○ les ressources d'apprentissage (imprimées, audiovisuelles, informatiques, autre), les conditions, la disponibilité;</li> <li>○ le matériel et le soutien technologique;</li> <li>○ le soutien administratif et le temps;</li> <li>○ les partenariats qui influencent ou améliorent la prestation de services.</li> </ul> </li> <li>• Documents financiers détaillés; révision annuelle et externe des comptes.</li> </ul>
4. Inclusion sociale et respect de la diversité	<p><i>Les services d'alphabétisation et de compétences essentielles pour les adultes favorisent le respect mutuel, l'égalité et la diversité, et sont sensibles au contexte social, culturel, professionnel et d'apprentissage des apprenants.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Éventail d'options pour la prestation de services qui maximise l'accès et répond aux divers besoins, par exemple le niveau d'apprentissage, la géographie, la période de la journée, les contraintes liées à l'assiduité, s'agit-il d'un groupe ou d'une personne.</li> <li>• Plan de recrutement, politiques et procédures qui reconnaissent l'éventail de contextes associés aux apprenants adultes.</li> <li>• Politiques et procédures qui favorisent le respect mutuel, la compréhension et l'ouverture à l'égard de toutes les personnes et tous les groupes qui ont accès aux services, entre autres : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ un environnement sécuritaire, positif et propice à l'apprentissage;</li> <li>○ la confidentialité de l'apprenant;</li> <li>○ l'information concernant les services de soutien pertinents, par exemple l'aide financière, la garde d'enfants, le transport et l'accès aux ordinateurs;</li> <li>○ du matériel d'apprentissage pertinent, qui tient compte du contexte.</li> </ul> </li> </ul>

Secteur d'évaluation de la qualité	Norme de qualité	Indicateurs de qualité
5. Ressources humaines	<p><i>Les ressources humaines sont adéquatement qualifiées et expérimentées pour leur rôle, elles ont l'appui de l'organisme et ont la possibilité d'approfondir leurs connaissances et leurs compétences.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politiques, procédures et plans bien définis pour les éléments suivants et pour évaluer les éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ recrutement et sélection des ressources humaines;</li> <li>○ processus et outils d'orientation;</li> <li>○ pratiques de gestion du personnel normalisées, y compris les procédures de règlement des griefs;</li> <li>○ évaluations du rendement et rétroaction rapide;</li> <li>○ rétroaction obtenue des employés à tous les niveaux;</li> <li>○ code de conduite;</li> <li>○ récompenses pour le personnel et reconnaissance du personnel (rémunéré et bénévole).</li> </ul> </li> <li>• Les activités de formation et de perfectionnement comprennent : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ des plans de perfectionnement des ressources humaines;</li> <li>○ des programmes d'orientation;</li> <li>○ des programmes de formation sur les lieux et d'autres dispositions pour le perfectionnement professionnel;</li> <li>○ tout particulièrement des processus pour évaluer l'efficacité du tutorat, de l'enseignement et de l'instruction, et pour aider les tuteurs, les enseignants et les instructeurs à améliorer leurs pratiques.</li> </ul> </li> <li>• Systèmes de soutien comme : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ des outils à l'appui des processus et des procédures, par exemple des lignes directrices détaillées, une définition des tâches pour tous les employés concernés;</li> <li>○ des processus de communication définis pour le quotidien, la gestion du changement, les consultations, etc.;</li> <li>○ des documents de référence, un programme d'études suggéré, des exemples d'activités pour les apprenants, des ressources d'apprentissage;</li> <li>○ des réunions sur une base régulière, des groupes d'entraide formés de pairs, des possibilités de réseautage.</li> </ul> </li> </ul>

Cadre de qualité pour la prestation des programmes d'alphabétisation des adultes et de formation en compétences essentielles au Nouveau-Brunswick

Secteur d'évaluation de la qualité	Norme de qualité	Indicateurs de qualité
6. Prestation	<p><i>L'élaboration et la prestation des programmes visent à permettre aux apprenants d'atteindre leurs objectifs en matière d'alphabétisation et de compétences essentielles et reflètent les pratiques exemplaires des principes d'apprentissage des adultes.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Processus et outils d'évaluation initiale.</li> <li>• Le personnel est formé et qualifié selon des normes convenues.</li> <li>• Un ratio praticien/apprenant approprié.</li> <li>• Des pratiques éprouvées qui aident les apprenants à atteindre leurs objectifs et qui constituent des pratiques exemplaires pour les principes d'apprentissage des adultes, par exemple :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ les profils de compétences, le cas échéant;</li> <li>○ les évaluations des apprenants;</li> <li>○ les plans d'apprentissage individuels, décidés d'un commun accord;</li> <li>○ les plans de leçon, le cas échéant;</li> <li>○ un éventail de styles d'enseignement pour permettre aux apprenants de travailler à leur rythme;</li> <li>○ des ressources d'enseignement/d'apprentissage adéquates, actuelles et pertinentes, qui tiennent compte du contexte;</li> <li>○ la possibilité de mettre en pratique les compétences acquises;</li> <li>○ des évaluations régulières des progrès de l'apprenant qui influencent le plan d'apprentissage;</li> <li>○ des accomplissements pédagogiques consignés;</li> <li>○ des résultats d'apprentissage reconnus.</li> </ul> </li> <li>• Des renseignements pour les apprenants sur les façons de faire des progrès et sur les services de soutien transitoires disponibles.</li> <li>• Listes d'attente courtes.</li> <li>• Continuité des services.</li> </ul>
7. Partenariats	<p><i>Les organismes de prestation de services travaillent en partenariat avec d'autres intervenants afin de répondre aux besoins des apprenants</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocoles de communication définis entre les intervenants.</li> <li>• Processus et procédures pour s'assurer que le niveau de participation des intervenants est approprié.</li> <li>• Discussion consignée sur les conflits d'intérêts/règlement des conflits d'intérêts entre les intervenants.</li> <li>• Consignation des différentes mesures de réussite et rapports sur les différentes mesures de réussite qui ont une signification pour les principaux intervenants.</li> <li>• Évaluation des besoins organisationnels.</li> <li>• Rapports d'initiative/de programme de plusieurs intervenants</li> </ul>

Cadre de qualité pour la prestation des programmes d'alphabétisation des adultes et de formation en compétences essentielles au Nouveau-Brunswick

Secteur d'évaluation de la qualité	Norme de qualité	Indicateurs de qualité
8. Transparence et amélioration continue	<i>L'organisme de prestation de services dirige ses affaires ouvertement et avec transparence, et s'engage à continuellement améliorer ses pratiques, ses programmes et ses services.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preuve que l'information sur le programme est accessible au public.</li> <li>• Processus d'approbation des politiques écrit.</li> <li>• Preuve que la stratégie et le plan d'action de l'organisme, le cas échéant, sont examinés et révisés régulièrement.</li> <li>• Processus pour s'assurer que les données sur l'apprenant, y compris les données de ses progrès, sont consignées avec exactitude et font l'objet de comptes rendus; production de rapports efficace afin de documenter le processus d'amélioration continue.</li> <li>• Documents portant sur l'évaluation interne.</li> <li>• Exemples de rétroaction de la part des intervenants à l'égard des praticiens, des programmes et des services afin de documenter le processus d'amélioration continue.</li> <li>• Preuve que le programme d'études suggéré, le matériel d'apprentissage et les ressources, le cas échéant, sont examinés et révisés régulièrement.</li> </ul>

## **6. Étapes suivantes**

En plus de s'occuper de distribuer le présent document à tous les intervenants, la Direction des services communautaires d'apprentissage pour adultes va offrir les services suivants :

- une série de présentations aux intervenants afin de passer en revue dans le détail le cadre de travail sur la qualité et répondre aux questions;
- la formation pour le personnel interne et externe qui sera responsable de la présentation et de la mise en œuvre du cadre de travail sur la qualité.

En outre, les Services communautaires d'apprentissage pour adultes travailleront en collaboration avec des organismes partenaires de la prestation de services pour préparer un plan de mise en œuvre par étape qui donnera un aperçu des domaines d'activité nécessaires et des étapes à prendre pour présenter, intégrer et exécuter le cadre d'assurance de la qualité.

Enfin, compte tenu du fait que ce document doit être un document actif afin qu'il demeure à jour et pertinent, la Direction des services communautaires d'apprentissage pour adultes établira un processus d'examen et de révision fondé sur la rétroaction des intervenants et l'expérience de mise en œuvre.