

Direction des services communautaires
d'apprentissage pour adultes

Programme de
contrôle de la qualité:
Outil d'auto-évaluation
de la qualité

Table des matières

[Accès au Guide d'auto-évaluation de la qualité](#)

Les huit normes de qualité	3
Niveau de rendement	4
Élément 1: Gestion	5
Élément 2: Planification	7
Élément 3: Ressources	9
Élément 4: Inclusion sociale et respect de la diversité	11
Élément 5: Ressources Humaines	13
Élément 6: Prestation	16
Élément 7: Partenariats	19
Élément 8: Transparence et amélioration continue	21

Introduction

L'Outil d'auto-évaluation de la qualité (Outil d'AEQ) a été élaboré par la Direction des services communautaires d'apprentissage pour adultes (SCAA) afin d'évaluer la qualité de ses programmes d'alphabétisation des adultes et de formation en compétences essentielles, et d'aider le Ministère et ses partenaires à concevoir un plan d'action en vue d'améliorer constamment ces programmes.

Le processus d'auto-évaluation de la qualité doit être entrepris tous les deux ans et il n'est pas nécessaire de le mener en même temps sur tous les fronts. L'auto-évaluation peut être divisée selon les éléments à couvrir (par exemple, chaque norme de qualité ou chaque domaine de responsabilité, ou les différents modules d'un programme), à la discrétion de l'organisation, et on peut examiner divers éléments à des moments différents. L'évaluation peut durer toute une année. Vous pouvez vous concentrer sur un élément par mois tout au long de l'année du programme, ou choisir des éléments spécifiques à examiner avec certains groupes d'intervenants. Quel que soit le moment où s'effectue l'auto-évaluation, il doit permettre le bon déploiement des activités de votre organisation.

Les huit normes de qualité

L'Outil d'AEQ est structuré autour de huit éléments constitutifs de la prestation des programmes et des services; on considère que ces éléments exercent finalement une influence sur la qualité de l'expérience des apprenants et sur l'atteinte de résultats par les intervenants (y compris les apprenants), des pratiques basées sur des preuves tangibles. Ces huit éléments sont la gestion, la planification, les ressources, le contexte, les ressources humaines, la prestation, les partenariats et l'amélioration constante.

Huit normes de qualité (NQ) ont été définies pour la prestation des programmes d'alphabétisation des adultes et de formation en compétences essentielles au Nouveau-Brunswick :

NQ1.	L'organisme de prestation de services est géré de façon responsable et respecte toutes les exigences réglementaires.
NQ2.	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.
NQ3.	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
NQ4.	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.
NQ5.	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.
NQ6.	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.

NQ7.	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.
NQ8.	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.

[Retour à la TDM](#)

Niveau de rendement

Chaque élément est assorti d'une liste d'indicateurs de qualité. Pour mesurer chaque indicateur, vous attribuez au programme un niveau de rendement sur une échelle de 1 à 4. Vous discuterez en groupe de la note accordée afin d'examiner sous tous leurs angles la gestion, la programmation et les activités des programmes d'alphabétisation des adultes et de formation en compétences essentielles. Le tableau ci-dessous indique les notes à donner selon le niveau de rendement :

Note	Niveau de rendement	Exemple
s.o.	Sans objet	
4	Excellent — excède les normes	Est prêt à aider et à travailler avec les autres dans ce domaine.
3	Satisfaisant — respecte les normes	Bonne pratique, preuves à l'appui.
2	Progrès réalisés — s'approche des normes	Aurait besoin d'une aide additionnelle ciblée dans ce domaine.
1	Nécessité de faire des efforts et de s'améliorer — contrevient aux normes	A besoin de beaucoup d'aide dans ce domaine.

[Retour à la TDM](#)

On s'attend à ce que les organismes s'efforcent d'atteindre un niveau de rendement satisfaisant (3) pour tous les indicateurs de qualité de chacun des huit éléments de la prestation des programmes et des services. Au fil du temps, les programmes d'alphabétisation des adultes et de formation en compétences essentielles doivent continuer à faire des efforts pour atteindre un niveau de rendement excellent (4). Lorsque les organismes offrent un tel niveau de rendement, ils démontrent invariablement qu'ils observent des pratiques prometteuses pour ce qui est de tous les éléments de la prestation des programmes et des services, et ils servent de modèles pour d'autres programmes d'alphabétisation des adultes et de formation en compétences essentielles.

Planification et amélioration des programmes

Le processus d'auto-évaluation de la qualité comporte toutes les composantes essentielles de la planification et de l'amélioration des programmes, dont la détermination des domaines à améliorer, l'établissement d'objectifs et de calendriers, et l'attribution des responsabilités pour les stratégies. Lorsque les organismes disposent déjà d'un processus pour l'amélioration des programmes (les réunions annuelles, par exemple), l'utilisation ou les constatations de l'Outil d'AEQ peuvent être intégrées au processus et aider à orienter les échanges. L'Outil d'AEQ contient des parties qui permettent d'établir un ordre de priorité parmi les améliorations à apporter, en classant ces améliorations selon qu'elles doivent être faites « immédiatement »,

« cette année » ou « l'année prochaine ». Après avoir effectué l'auto-évaluation, chaque organisme doit préparer un plan d'action pour les améliorations à apporter.

Élément 1: Gestion

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

Dans un programme de qualité :		Quelles sont les preuves tangibles?	Niveau de rendement :				
			1	2	3	4	s.o.
1	On possède un document écrit précisant l'énoncé de mission et de valeurs de l'organisation.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	On emploie un personnel qui actualise la mission et les valeurs de l'organisation.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	On explique comment le modèle de gouvernance permet de concrétiser la mission et les valeurs de l'organisation.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	On offre à tout le personnel (y compris les enseignants, les formateurs et les éducateurs) une copie du Cadre de qualité, dont des copies sont aussi disponibles comme référence.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	On définit et comprend les rôles et les responsabilités au sein de l'organisation et entre les partenaires.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	On respecte toutes les exigences réglementaires, ainsi qu'en font foi des preuves tangibles :						
a.	couverture d'assurance adéquate;		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b.	mesures de santé et sécurité;		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c.	procédures de premiers soins;		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Élément 1: Gestion

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

Dans un programme de qualité :		Quelles sont les preuves tangibles?	Niveau de rendement :				
			1	2	3	4	s.o.
d.	protection des renseignements personnels, conformément à la version la plus récente de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques</i> et des politiques connexes.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	On conserve et met à jour les documents relatifs à l'inscription de tous les apprenants.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	On a défini clairement une structure salariale pour le personnel.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	On dispose de méthodes bien définies pour communiquer avec les intervenants du programme.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	On organise des réunions régulières avec le personnel pour informer, planifier, faire un suivi et mener des examens.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	On tient une assemblée générale annuelle où l'on adopte les rapports et les états financiers.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	On dispose de règlements et de statuts, auxquels on se conforme.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Élément 2: Planification

Norme de qualité : 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.

Dans un programme de qualité :		Quelles sont les preuves tangibles?	Niveau de rendement:				
			1	2	3	4	s.o.
1	On dispose d'un plan stratégique à jour.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	On établit pour le programme des buts et des objectifs mesurables, qui correspondent à la mission, aux valeurs et aux besoins de l'organisation.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	On communique à tout le personnel les buts, les objectifs et les cibles du programme pour l'année.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	On révisé régulièrement le plan stratégique en tenant compte des circonstances changeantes et des nouveaux facteurs (internes et externes).		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	On élabore un plan d'action annuel qui :						
a.	expose en détail les programmes et les services qui seront offerts;		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b.	établit des cibles et des objectifs à la fois réalistes et exigeants (besoins à combler, rétention, progrès, résultats, etc.);		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c.	précise le calendrier pour l'atteinte de ces objectifs;		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d.	explique comment on fera le suivi et le rapport des progrès;		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e.	est mis à jour régulièrement.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Élément 2: Planification

Norme de qualité : 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.

Dans un programme de qualité :		Quelles sont les preuves tangibles?	Niveau de rendement:				
			1	2	3	4	s.o.
6	On se tient au courant des dernières avancées en recherche et développement dans le domaine de l'apprentissage des adultes, de l'alphabétisation et des compétences essentielles.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	On fait le suivi des progrès, des compétences et des connaissances des apprenants, ainsi que de l'atteinte de leurs objectifs d'apprentissage.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	On élabore ou planifie un processus d'évaluation des programmes, pour lequel on recueille des données qualitatives et quantitatives.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	On utilise des données objectives afin de mesurer les progrès dans l'atteinte des résultats prévus aux programmes d'apprentissage des adultes, et des résultats anticipés par chaque apprenant.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Élément 3: Ressources

Norme de qualité : 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.

Dans un programme de qualité :		Quelles sont les preuves tangibles?	Niveau de rendement:				
			1	2	3	4	s.o.
1	On veille à ce que les locaux pour le programme soient propres et sécuritaires.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	On détermine les ressources nécessaires pour mettre en œuvre le plan d'action, ainsi que la façon dont on pourra disposer de ces ressources.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	On examine les ressources pour s'assurer qu'elles sont adéquates et adaptées au contexte d'apprentissage, aux objectifs du programme et aux besoins des apprenants adultes.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	On examine les ressources d'apprentissage pour s'assurer qu'elles demeurent adéquates et adaptées au contexte d'apprentissage, aux objectifs du programme et aux besoins des apprenants adultes.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	On possède des politiques et des procédures pour la gestion des ressources, qui portent sur :						
a.	les finances;		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b.	les milieux d'apprentissage conformes aux lignes directrices des SCAA;		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c.	les ressources d'apprentissage (documents imprimés, audiovisuels, informatiques, etc.), les conditions, la disponibilité;		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Élément 3: Ressources

Norme de qualité : 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.

Dans un programme de qualité :		Quelles sont les preuves tangibles?	Niveau de rendement:				
			1	2	3	4	s.o.
d.	le soutien sur le plan de l'équipement et de la technologie;		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e.	le soutien administratif et le temps alloué pour ce domaine;		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f.	les partenariats qui orientent ou qui améliorent la prestation des services.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	On conserve des dossiers financiers détaillés et fait un examen annuel de tous les comptes du programme.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	On s'engage à gérer les ressources pour assurer la durabilité du programme.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	On gère et utilise les ressources pour différentes activités, afin de répondre aux besoins de tous les apprenants.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	On alloue les ressources financières en respectant le budget du programme.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Élément 4: Inclusion sociale et respect de la diversité

Norme de qualité : 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.

Dans un programme de qualité :		Quelles sont les preuves tangibles?	Niveau de rendement:				
			1	2	3	4	s.o.
1	On offre à tous les apprenants un milieu stimulant et accueillant où ils sont soutenus.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	On offre une gamme d'options de prestation de services qui maximisent l'accès et répondent à divers besoins (niveau, endroit géographique, horaire, exigences relatives aux présences).		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Pour le recrutement, on élabore et utilise un plan, des politiques et des procédures qui tiennent compte des divers contextes des apprenants adultes.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	On possède des politiques et des procédures qui prônent le respect mutuel, la compréhension et l'ouverture à toutes les personnes et à tous les groupes qui ont accès aux services, entre autres :						
a.	en offrant un milieu d'apprentissage sécuritaire, positif et adéquat;		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b.	en protégeant la confidentialité à l'égard des apprenants;		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c.	en donnant de l'information sur les services de soutien pertinents (p. ex., financement, services de garde, transport, accès aux ordinateurs);		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Élément 4: Inclusion sociale et respect de la diversité

Norme de qualité : 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.

Dans un programme de qualité :		Quelles sont les preuves tangibles?	Niveau de rendement:				
			1	2	3	4	s.o.
d.	en fournissant des ressources pédagogiques adaptées au contexte.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	On a des employés qui se portent un respect mutuel et qui communiquent avec les autres en donnant l'exemple de relations positives entre adultes.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	On est sensibilisé à la culture et à la langue des apprenants.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Élément 5: Ressources Humaines (rénumérées ou non)

Norme de qualité : 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.

Dans un programme de qualité :		Quelles sont les preuves tangibles?	Niveau de rendement:					
			1	2	3	4	s.o.	
1	On définit soigneusement et utilise des politiques, des procédures et des plans pour les différentes fonctions de l'organisation, ainsi que pour évaluer :							
a.	le recrutement et l'embauche d'employés possédant la qualification ou l'expérience nécessaire pour leur rôle;		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b.	les processus et outils d'orientation;		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c.	les pratiques courantes relatives au personnel, y compris les procédures de règlement des griefs;		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d.	l'évaluation du rendement et la rétroaction en temps opportun;		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e.	le code de conduite;		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f.	les récompenses pour le personnel et la reconnaissance à l'endroit du personnel (rémunéré et non rémunéré).		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	On offre des activités de formation et de développement qui comprennent :							
a.	des plans de développement des ressources humaines;		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b.	des programmes d'orientation;		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c.	des programmes de formation en milieu de travail et d'autres activités de perfectionnement professionnel;		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Élément 5: Ressources Humaines (rénumérées ou non)

Norme de qualité : 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.

Dans un programme de qualité :		Quelles sont les preuves tangibles?	Niveau de rendement:				
			1	2	3	4	s.o.
d.	des processus pour assurer l'efficacité de la formation, de l'enseignement et de l'instruction, et pour aider les enseignants, les tuteurs et les formateurs à améliorer leur pratique.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	On élabore et utilise des systèmes de soutien, tels que :						
a.	des outils à l'appui des processus et des procédures (p. ex., lignes directrices exhaustives, descriptions d'emploi pour toutes les personnes concernées);		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b.	des processus bien définis pour les communications quotidiennes, notamment pour la gestion des changements, les consultations, etc.;		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c.	Les enseignants, les tuteurs et les formateurs utilisent des documents de référence, le programme d'études, des exemples d'activités pour les apprenants, des ressources pédagogiques;		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d.	des réunions régulières, des groupes de soutien entre pairs, des activités de réseautage.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	On offre au personnel une supervision, un soutien et une rétroaction appropriés.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	On organise des réunions régulières du personnel.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Élément 5: Ressources Humaines (rénumérées ou non)

Norme de qualité : 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.

Dans un programme de qualité :		Quelles sont les preuves tangibles?	Niveau de rendement:				
			1	2	3	4	s.o.
6	On évalue les besoins du personnel en matière de développement professionnel et on lui fournit le soutien approprié.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	On remarque chez le personnel une connaissance et une compréhension des normes de qualité établies pour le programme, des processus d'évaluation et des stratégies d'amélioration du programme.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Élément 6: Prestation

Norme de qualité : 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 meilleures pratiques relatives aux principes de l'apprentissage des adultes.

Dans un programme de qualité :		Quelles sont les preuves tangibles?	Niveau de rendement:				
			1	2	3	4	s.o.
1	On utilise l'outil d'évaluation lors des inscriptions.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Embauche du personnel dont la qualification répond aux normes.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	On maintient un ratio personnel-apprenants qui respecte les lignes directrices provinciales, le cas échéant.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	On définit clairement les attentes relativement aux présences et à la participation.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	On a mis en place un système pour noter et faire le suivi des présences des apprenants et des données reflétant leurs progrès; ce système est régulièrement mis à jour et le personnel peut l'utiliser.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	On adopte une pratique qui aide les apprenants à atteindre leurs objectifs et qui reflète les bonnes pratiques relatives aux principes de l'apprentissage des adultes, notamment :						
a.	profils de compétences, le cas échéant;		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b.	évaluations des apprenants;		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c.	plans d'apprentissage personnels, convenus d'un commun accord;		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Élément 6: Prestation

Norme de qualité : 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 meilleures pratiques relatives aux principes de l'apprentissage des adultes.

Dans un programme de qualité :		Quelles sont les preuves tangibles?	Niveau de rendement:				
			1	2	3	4	s.o.
d.	divers styles d'enseignement qui permettent aux apprenants de travailler à leur propre rythme;		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e.	ressources pédagogiques et ressources d'apprentissage adéquates, actuelles et pertinentes au contexte;		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f.	possibilités de pratiquer les compétences acquises;		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g.	examen régulier des progrès des apprenants, qui est pris en compte dans le plan d'apprentissage;		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h.	acquis d'apprentissage bien documentés;		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i.	résultats d'apprentissage reconnus.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	On crée et maintient une base de données centralisée pour les apprenants et pour l'information relative au programme.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	On rédige tous les rapports requis et on les soumet en temps opportun.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	On fournit aux apprenants de l'information concernant leur progression au chapitre de l'apprentissage, et les services d'aide qui leur sont disponibles.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	On compte peu de personnes sur les listes d'attente.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Élément 6: Prestation

Norme de qualité : 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 meilleures pratiques relatives aux principes de l'apprentissage des adultes.

Dans un programme de qualité :		Quelles sont les preuves tangibles?	Niveau de rendement:				
			1	2	3	4	s.o.
11	On offre une continuité de services pour soutenir d'autres activités d'apprentissage.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	On dispose d'une bonne stratégie pour faire la promotion du programme et de ses réalisations dans la région et dans la collectivité.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	On offre au besoin des accommodements raisonnables et des ressources spéciales aux apprenants handicapés, pendant la durée de leur apprentissage.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Élément 7: Partenariats

Norme de qualité : Les organismes de prestation de services d’alphabétisation des adultes et de formation en compétences essentielles travaillent en partenariat avec d’autres intervenants pour veiller à ce que les besoins des apprenants soient comblés.

Dans un programme de qualité :		Quelles sont les preuves tangibles?	Niveau de rendement:				
			1	2	3	4	s.o.
1	On élabore et utilise des protocoles pour les communications entre les intervenants.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	On établit des processus et des procédures qui favorisent le niveau d’engagement recherché de la part des intervenants.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	On dispose de documents portant sur la résolution des conflits d’intérêts entre les intervenants et sur les discussions à ce sujet.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	On conserve des dossiers et des rapports sur différentes mesures de succès qui sont importantes pour les intervenants clés.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	On mène une évaluation des besoins organisationnels.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	On utilise les ressources de la collectivité en cherchant l’appui des municipalités, des entreprises locales et des groupes communautaires, et en nouant avec eux des relations.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	On s’engage à sécuriser des ressources (p. ex., les salles de classe, babillards, espaces d’entreposage, matériel informatique et bureau sur le site) pour le personnel, lorsque cela est possible.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Élément 8: Transparence et amélioration continue

Norme de qualité : L'organisme de prestation de services mène ses activités de manière ouverte et transparente, et s'efforce d'améliorer constamment ses pratiques, ses programmes et ses services.

Dans un programme de qualité :		Quelles sont les preuves tangibles?	Niveau de rendement:				
			1	2	3	4	s.o.
1	On diffuse de l'information sur le programme auprès du public.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	On dispose de processus détaillés pour l'approbation des politiques.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	On démontre qu'on procède régulièrement à l'examen et à la révision, si nécessaire, de la stratégie et du plan d'action de l'organisation.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	On élabore et utilise des processus visant à relever fidèlement les données des apprenants (y compris les renseignements relatifs à leurs progrès) et à en faire rapport, ce qui permet d'orienter le processus d'amélioration constante.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	On fournit des exemples de rétroaction des intervenants au sujet du personnel, des programmes et des services, afin d'orienter le processus d'amélioration constante.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	On démontre qu'on procède régulièrement à l'examen et à la révision, si nécessaire, de ce qui a été suggéré comme programmes d'études, et comme matériel et ressources pédagogiques.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	On élabore et planifie un processus pour la révision du programme, en recueillant pour ce processus des données qualitatives et quantitatives.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Élément 8: Transparence et amélioration continue

Norme de qualité : L'organisme de prestation de services mène ses activités de manière ouverte et transparente, et s'efforce d'améliorer constamment ses pratiques, ses programmes et ses services.

Dans un programme de qualité :		Quelles sont les preuves tangibles?	Niveau de rendement:				
			1	2	3	4	s.o.
8	On utilise des données objectives afin de mesurer les progrès dans l'atteinte des résultats prévus aux programmes d'apprentissage des adultes, et des résultats anticipés par chaque apprenant.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	On discerne et partage les meilleures pratiques.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	On crée une méthode interne pour l'évaluation des activités du programme.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	On crée une méthode interne pour l'évaluation du rendement du personnel.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	On crée une méthode interne pour l'évaluation du niveau d'engagement des apprenants.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	On tient compte, dans la révision des programmes, de la rétroaction des intervenants.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	On utilise les résultats de l'auto-évaluation pour l'amélioration constante du programme.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	On mène une entrevue de départ avec le personnel et avec les apprenants qui quittent le programme.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>