Version révisée du guide des méthodes de transition actuelles et futures

Points de vue du personnel et des clients

Simcoe/Muskoka Literacy Network

Révisé en mars 2015

Préparé par Gay Douglas & Associates inc.

Remerciements

Le Simcoe/Muskoka Literacy Network tient à présenter ses remerciements pour le soutien qu'il a reçu tout au long de ce projet de la part du ministère de la Formation et des Collèges et Universités, des participants aux groupes de discussion, des fournisseurs de services d'EO des comtés de Simcoe et de Muskoka, Metro Toronto Movement for Literacy et Debera Flynn, directrice générale du QUILL Learning Network. Nous avons également grandement apprécié les discussions et les idées apportées par le comité consultatif de projet, les participants de l'hôtel de ville et des séminaires en ligne tout au long du projet.

Chef de projet	Stephanie Hobbs, directrice générale Simcoe/Muskoka Literacy Network
Coordinateur de projet/rédacteur	Gay Douglas, Gay Douglas & Associates inc.
Comité consultatif	Ghazal Niknazar et Alicia Homer (Metro Toronto Movement for Literacy) Susan Lefebvre (Conseil scolaire du district de Toronto) Kathy Low (SE de Northern Lights) Nancy West (YMCA de Simcoe/Muskoka)
Conception initiale	Jennifer Kirkham et Stephanie Hobbs
Rédactrice en chef	Stephanie Hobbs
Soutien administratif	Shari Menard
Évaluatrice de projet	Tamara Kaattari

EMPLOI ONTARIO
Le réseau ontarien de l'emploi et de la formation

Ce projet d'Emploi Ontario a été financé par le gouvernement de l'Ontario. Les points de vue exprimés dans cette publication sont ceux du Simcoe/Muskoka Literacy Network et ne reflètent pas forcément ceux du ministère.

Note : les méthodes, les outils et les ressources que l'on retrouve dans cette section proviennent de diverses sources. Nous ne garantissons ni leur exactitude ni leur exhaustivité. En compilant ces informations, le Simcoe/Muskoka Literacy Network décline toute responsabilité. Tous les liens vers des sites Web étaient valides et actifs au moment de la publication du rapport.

© Simcoe/Muskoka Literacy Network

575, rue West Sud, bureau 15
Orillia (Ontario) L3V 7N6
Téléphone : 705 326-7227 1 888 518-4788
Site Web : www.literacynetwork.ca

Simcoe/Muskoka Literacy Network

Table des matières

Introduction **5**

Méthodes et objectifs de la Phase 2 : projet intitulé *Enhancing Transitions – Client Perspectives* **6**

Principaux résultats et résumé de la Phase 1 ..... **8**

Principaux résultats et résumé de la Phase 2 – Points de vue du client **11**

Résumé des outils, des ressources, des ateliers ainsi que des méthodes actuelles et futures **22**

Outils de dépistage et d'aiguillage **24**

Répertoires des services **33**

Planification et partenariats communs **36**

Réseautage, ateliers et partage d'informations **41**

Partage de locaux **46**

Ressources pour les employeurs, les employés et les apprenants de la Phase 1 ..... **51**

Conclusion et recommandations **55**

Introduction

Depuis de nombreuses années, les programmes d'alphabétisation et de formation de base (AFB) et les services d'emploi (SE) travaillent main dans la main au sein des différentes collectivités de l'Ontario. Puisqu'il n'existe aucune directive officielle sur la manière de collaborer, les collectivités ont décidé d'adopter une approche organique, en faisant « ce qu'elles peuvent avec ce qu'elles ont » pour essayer de servir les clients de la manière la plus efficace possible.

Au cours de l'année 2013-2014, le Simcoe/Muskoka Literacy Network (SMLN) a reçu des fonds de la part du ministère de la Formation et des Collèges et Universités (MFCU) pour effectuer des recherches sur la manière dont les fournisseurs de services d'emploi et d'AFB ont collaboré pour aider les clients et les apprenants à faire la transition des services d'emploi aux services d'AFB et inversement. Ce projet s'intitulait ***Formalizing Transitions Between Employment Services and LBS***. L'un des aspects de ce projet consistait à documenter et à partager les meilleures méthodes qui existent en matière de transition entre les services d'emploi et d'AFB.

Le premier guide, ***Current and Emerging Practices in Transitions***, recensait les points de vue et les méthodes des fournisseurs de services en matière de transition des apprenants entre les services d'emploi et d'AFB, et inversement. Il fournissait également des exemples d'outils de sélection, d'ateliers et d'autres ressources utilisées au niveau provincial et au-delà.

En 2014-2015, le SMLN a reçu d'autres fonds de la part du MFCU pour étudier l'efficacité des méthodes d'aiguillage et de transition du point de vue des clients et des apprenants. Ce projet s'intitulait *Enhancing Transitions – Client Perspectives*. La présente version révisée du guide s'appuie sur le guide d'origine et inclut les principaux résultats du second projet.

Veuillez noter : dans cette version révisée du guide

- **Phase 1** fait référence au projet original, *Formalizing Transitions Between Employment Services and Literacy and Basic Skills*.
- **Phase 2** fait référence au second projet, *Enhancing Transitions – Client Perspectives*.
- Le terme « **clien**t » s'applique aussi bien aux clients (des SE) qu'aux apprenants (du programme d'AFB).
- Les termes « apprenant » et « étudiant » font référence à des personnes suivant des programmes d'alphabétisation et de perfectionnement des compétences de base.
- Les résultats de la Phase 2 sont accompagnés de ce symbole :

Méthodes et objectifs de la Phase 2 : projet intitulé *Enhancing Transitions – Client Perspectives*

Le projet intitulé *Enhancing Transitions – Client Perspectives* avait pour but d'en apprendre davantage sur les expériences des clients en matière de transition ou d'aiguillage d'un organisme d'EO (EO) à un autre. Qu'est-ce qui a fonctionné? Qu'est-ce qui pourrait être amélioré? Quels conseils les clients peuvent-ils nous donner pour faire en sorte que le processus soit le plus efficace possible?

Neuf groupes de discussion regroupant un total de 80 clients ont été organisés au cours du mois de novembre 2014. Quatre groupes se sont tenus dans la région de Simcoe Muskoka, quatre dans la région de Toronto et un dans la région de Niagara. Les expériences des différents courants culturels ont été explorées : trois groupes de discussion ont été organisés avec des participants sourds ou malentendants, deux avec des clients francophones et trois avec des clients anglophones.

Voici les lieux qui ont accueilli les groupes de discussion et le nombre de participants :

- Alpha Toronto (francophones) – 14 participants
- La Clé d'la Baie en Huronie – Penetanguishene (francophones) – 9 participants
- Conseil scolaire de Niagara (sourds et malentendants) – 6 participants

- Société canadienne de l'ouïe (sourds et malentendants) – 6 participants
- George Brown College (sourds et malentendants) – 7 participants
- Centennial College (anglophones) – 12 participants
- YMCA – Huntsville (anglophones) – 4 participants
- Barrie Career Centre (anglophones) – 15 participants
- Frontier College (anglophones) – 7 participants

Certains participants aux groupes de discussion étaient clients des SE, d'autres du programme d'AFB, et d'autres d'un programme emploi jeunesse non financé par EO.

Chaque groupe de discussion a duré environ une heure et demie. Les participants étaient conscients que leurs réponses resteraient anonymes et que leurs noms ne seraient ni collectés ni utilisés dans aucun rapport.

Chaque groupe a discuté des mêmes thèmes :

a) Quel emploi aimeriez-vous exercer à la fin de votre programme de perfectionnement professionnel/formation?
b) Comment avez-vous trouvé ce programme? Quels autres programmes suivez-vous actuellement?
c) Qu'est-ce que ces services font pour vous? Comment vous aident-ils à atteindre vos objectifs? Les services d'emploi et d'AFB? D'autres?
d) Comment s'est passée votre transition?
e) Comment ce programme vous a-t-il aidé à effectuer une transition efficace? Qu'est-ce qui pourrait être amélioré?
f) Avez-vous d'autres commentaires au sujet de la transition ou des méthodes d'aiguillage?

Principaux résultats et résumé de la Phase 1

Points de transition

La recension des écrits de la Phase 1, correspondant au premier projet de transition, n'a pas fourni beaucoup de renseignements sur les points de transitions précis entre les services d'emploi et d'AFB. En fait, la recension des écrits et la mise en application des résultats soulevés lors de cette Phase 1 ont ciblé une interconnexion entre alphabétisation et préparation au monde du travail. Pour les apprenants en alphabétisation pour adultes et participants aux programmes de perfectionnement, les transitions sont centrées sur l'apprenant et guidées par l'objectif de l'individu en question[1,2]. Le Community Literacy of Ontario affirme que la planification des transitions fait partie intégrante du plan de formation et devrait se centrer sur l'apprenant[3]. Connecter les services d'alphabétisation avec la préparation au monde du travail est plus efficace si l'on s'assure que les programmes d'alphabétisation sont directement liés au monde du travail en utilisant une approche pratique qui reconnait le fait qu'alphabétisation et emploi sont intimement liés[4].

Le projet ***Enhancing Pathways*** du Project READ de 2012 a étudié les liens qui existent entre le programme d'AFB et le programme d'anglais langue seconde (ALS). Un des sites pilotes s'est employé à prendre des mesures pour mettre en relation les trois systèmes de langue et d'alphabétisation existants : AFB, ALS et le programme Cours de langue pour les immigrants au Canada (CLIC) afin d'améliorer les méthodes d'aiguillage et de transition des apprenants[5]. Voici ce qui est ressorti de ce projet en manière de transition :

> **Les transitions ont lieu lorsque l'on met en place des évaluations des parcours éducatifs au sein des SE… Les clients apprécient les plans de**

[1] Traduction libre. Christine Pinsent-Johnson, *Connecting Literacy, Learning & Work*, 2008.
[2] Traduction libre. Essential Skills Ontario, *From Better Skills to Better Work. How Career Ladders can Support the Transition from Low-Skill to High-Skill Work. Becoming State of the Art: Research Brief No.3*
[3] Traduction libre. Community Literacy of Ontario, *Transition Planning*.
[4] Traduction libre. Christine Pinsent-Johnson, *op. cit.*
[5] Traduction libre. Jennine Agnew Kata, Anne Marie Curtin, Sara Gill, Anne Ramsay, Lorri Sauve, Matthew Shulman, Jane Tuer, Project READ. mars 2012, *Enhancing Pathways Phase 2: The Literacy and Language Continuum. Final Project Report: Five pilots for Facilitating Service Coordination*.

> **formation et semblent plus enclins à participer au programme d'AFB quand ils s'aperçoivent que c'est intimement lié à l'atteinte de leur objectif final. Le plus gros problème auquel les services d'alphabétisation sont confrontés réside dans la nécessité pour les SE de cocher les cases dans les rapports du « tickies » SIEO-SGC… ils semblent se concentrer davantage sur l'efficacité que sur le service, l'obstacle est donc de taille.** (Citation de Waterloo-Wellington)

À la suite des recherches menées lors du premier projet sur les transitions du SMLN, beaucoup se sont aperçus que les apprenants passaient du programme d'AFB aux SE en cours de route (une approche très individualisée). Néanmoins, les points de transition ciblés comme étant les plus courants sont : 1) au moment de la première inscription, 2) quand les apprenants ont besoin d'un revenu ou perdent leur emploi, et 3) quand un apprenant termine le programme d'AFB. Ils ont également remarqué que les points de transition habituels entre les services d'emploi et d'AFB étaient les suivants : 1) au moment de l'accueil/l'évaluation initiale, 2) quand les objectifs du client ont été ciblés, et 3) grâce au suivi et aux observations du client. Les fournisseurs de services d'emploi ont affirmé qu'il leur suffisait habituellement de deux ou trois rencontres pour indiquer si un client nécessitait d'être aiguillé vers un programme d'AFB.

Pour mieux comprendre ce qui pourrait aider les clients/apprenants dans la transition d'un service à un autre, on a demandé aux participants de trouver le moment où le client/l'apprenant était « prêt pour la transition » – Quand sont-ils prêts à passer d'un service à un autre? Le tableau n° 1 qui se trouve ci-dessous met en relief les facteurs essentiels qui font qu'un client/apprenant est prêt pour la transition. Les participants ont tous affirmé que les clients des SE et les apprenants du programme d'AFB avaient besoin d'être motivés pour être prêts pour la transition. Il est cependant intéressant de noter certaines différences entre les facteurs des SE et ceux du programme d'AFB. Les clients des SE semblent avoir davantage besoin d'avoir un objectif et de comprendre la valeur et les avantages du programme d'AFB (reconnaissant que le programme d'AFB est un bon tremplin et que le fait d'améliorer ses compétences est intrinsèquement lié au fait de

trouver un emploi). Les apprenants du programme d'AFB ont des objectifs davantage basés sur les compétences.

Tableau nº 1 : Facteurs essentiels influençant la préparation vers la transition

Clients des SE en transition vers le programme d'AFB	**Apprenants du programme d'AFB en transition vers les SE**
▪ Objectif concret mis en place ▪ Si cela fait partie d'un plan plus gros/a de la valeur (p. ex., deuxième carrière) ▪ Les besoins fondamentaux sont satisfaits ▪ Motivation/volonté ▪ C'est la meilleure voie pour le client ▪ Attitude ouverte au soutien/niveau de confort	▪ Compétences de base en informatique ▪ Objectif d'emploi ▪ Communiquer avec les autres ▪ Compétences de base en résolution de problèmes ▪ Essayer des choses nouvelles, vaincre ses peurs et son anxiété ▪ Compétences de vie quotidienne ▪ Motivation

Principaux résultats et résumé de la Phase 2 – Points de vue du client

Tandis que les divers organismes considèrent qu'un client est prêt pour une transition en fonction de divers critères observables comme ses compétences, ses motivations et son attitude, les clients déclarent être prêts en fonction des caractéristiques et des méthodes du programme qui faciliteraient leur transition.

Les clients ayant participé aux groupes de discussion ont indiqué que les facteurs ci-dessous étaient importants pour eux et contribuaient à une transition efficace.

A) Partage de locaux et partenariats

Pour les membres des groupes de discussion, ce sont ces deux critères qui revêtent la plus grande importance dans leur expérience en tant que clients. Dans la Phase 1, les organismes ont également cité le partage de locaux et les partenariats comme étant des pratiques exemplaires.

Les clients ont cité ci-dessous les pratiques exemplaires en matière de partage de locaux et de partenariats. Les organismes devraient

- connaitre les autres organismes présents au sein de la collectivité pour y aiguiller leurs clients – dépendant ou non d'EO – et les services apportant de l'aide en matière de santé, de transports, de logement, ainsi que du soutien financier
- fournir un répertoire complet des divers services auxquels les clients peuvent avoir besoin d'accéder lors de leur passage dans l'organisme ou après
- fournir un espace dédié au personnel d'autres organismes pour qu'ils puissent y rencontrer leurs clients
- faire intervenir des conférenciers sur une base régulière pour parler de sujets susceptibles d'intéresser les clients, de combler leurs besoins et de leur permettre de comprendre les prochaines étapes

- organiser des visites d'autres organismes avec leurs clients afin que ceux-ci comprennent mieux les options qui s'offrent à eux et les prochaines étapes
- envisager le partage de locaux avec d'autres organismes et services essentiels pour répondre aux besoins des clients (emploi, santé, garde d'enfants, etc.)
- utiliser un processus d'évaluation et d'admission similaire à celui d'autres fournisseurs de services, de sorte que les clients n'ont pas besoin de fournir les mêmes informations plusieurs fois.

B) Environnement d'apprentissage

Les clients sont à la recherche d'un environnement sûr, accueillant et confortable qui comprend un personnel professionnel, respectueux et aimable. Le personnel des organismes doit les traiter comme des adultes et être conscient que leur situation familiale et leur état émotionnel peuvent avoir un impact sur leur capacité à atteindre leurs objectifs. Créer un environnement « décontracté, confortable et compatissant » est important pour bâtir une certaine forme de confiance et encourager l'apprentissage.

Les participants ont beaucoup aimé le fait d'avoir un point de contact unique lorsqu'ils contactaient un nouvel organisme, plus précisément le fait que les appels et les futures communications se faisaient uniquement avec une seule et même personne. Ils ont souligné l'importance d'obtenir des réponses rapides à leurs demandes de renseignements ou lorsqu'il s'agissait d'organiser une rencontre en vue de la prochaine étape, que ce soit un emploi ou l'intégration dans un nouvel organisme.

C) Livraison de services

Les clients ont décrit l'importance d'une approche centrée sur le client dans les programmes, approche qui se concentre sur ses besoins de base et qui fournit une

attention donnée de manière individuelle, même au sein d'une classe ou d'un groupe. Les participants accordent une importance à l'apprentissage selon un rythme personnel et les plans de formation personnalisés en fonction des objectifs personnels, des objectifs d'apprentissage et des objectifs en matière d'emploi, ainsi qu'en fonction des particularités propres à chacun. Ils ont affirmé que les objectifs personnels et professionnels ne peuvent pas être pris en considération séparément et les organismes doivent élaborer des programmes permettant d'atteindre ces deux types d'objectifs.

Améliorer les stratégies permettant d'augmenter la conscience de soi du client est une caractéristique essentielle des programmes de qualité en matière de perfectionnement pour adultes. Les clients ont expliqué que le fait de comprendre leurs forces, leurs atouts et les défis auxquels ils vont être confrontés les aident à avoir une perception d'eux-mêmes réaliste et à être mieux préparés pour les prochaines étapes.

De nombreux clients ont trouvé important que les formateurs partagent régulièrement leurs progrès avec eux, afin qu'ils puissent être satisfaits de leurs réussites et conscients de leurs défis. Ils apprécient aussi de recevoir des certificats après avoir terminé certains ateliers ou modules, par exemple.

D) Accommodements

Les participants aux groupes de discussion ont discuté de deux types d'accommodements qui les aident à

a) répondre aux besoins des clients en matière d'horaires et de services
b) tenir compte des besoins physiques par exemple, grâce à des équipements ou des technologies spécialisées, ou au niveau culturel et langagier

Le point b) a plus souvent été mentionné par les participants des groupes de discussion du secteur francophone et du secteur des sourds et malentendants.
La plupart des participants, peu importe le programme qu'ils suivaient, n'ont mentionné aucun obstacle dans leur transition **vers** des programmes actuels. En discutant de

transitions anticipées en dehors du programme actuel vers un autre organisme ou service, ou vers le monde du travail

- la plupart des participants anglophones n'ont mentionné aucun obstacle
- la plupart des participants du secteur francophone et du secteur des sourds et malentendants ont mentionné un ou quelques obstacles.

Que la prochaine étape soit un nouveau service ou le monde du travail, de nombreux clients pensent qu'ils vont devoir affronter un manque de connaissances au sujet des accommodements ou une volonté délibérée de ne pas y avoir recours. Parmi ces accommodements, on retrouve

- la langue de communication (langue des signes ou français);
- les moyens de communication (messages textes, courriel, téléphone);
- la sensibilisation aux réalités culturelles;
- l'équipement, la technologie et les autres ressources permettant d'aider les apprenants en matière de besoins, de types d'apprentissage et de communication;
- des politiques ou des protocoles internes pour accommoder correctement les clients ou les employés et pour se conformer ou aller au-delà des normes juridiques de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO).

Une comparaison entre les points de vue du personnel des organismes de la Phase 1 et ceux des clients de la Phase 2 est résumée dans le tableau ci-dessous (tableau n° 2). Le tableau relève trois principaux points d'accord entre les clients et le personnel des organismes :

1. **Un environnement sûr, accueillant et respectueux au sein duquel le client peut s'épanouir.**
2. **Un programme personnalisé, pratique et flexible adapté aux objectifs des clients.**
3. **Des projets concrets, des objectifs réalistes et un bon accès à l'information concernant les prochaines étapes du processus.**

Le tableau relève également des différences entre les points de vue des clients et du personnel des organismes. La dernière section de ce **guide** contient une analyse plus approfondie des données recueillies et des recommandations émanant du projet

NOUVEAU

Tableau nº 2 : Comparaison des points de vue des clients et du personnel des organismes

Constatations communes : personnel et clients **Points sur lesquels les clients et le personnel s'accordent quant à la transition des clients**	**Phase 1 – Facteurs influençant la transition des clients** **Le personnel a décrit les facteurs ainsi :**	**Phase 2 – Facteurs influençant la transition des clients** **Les clients ont décrit les facteurs ainsi :**	**Facteurs ciblés par les clients et pas par le personnel** **Qu'est-ce que les clients trouvent important et que le personnel ne trouve pas important?**	**Facteurs ciblés par le personnel et pas par les clients** **Qu'est-ce que le personnel trouve important et que les clients ne trouvent pas important?**
Environnement sûr, accueillant et respectueux au sein duquel le client peut s'épanouir	**Disponibilité du client** • attitude « ouverte » au soutien, niveau de confort • satisfaction des besoins fondamentaux • essai de quelque chose de nouveau, capacité à vaincre ses peurs et ses angoisses • motivation et volonté de la part du client	**Environnement d'apprentissage** • sûr, accueillant, décontracté et confortable • professionnel, respectueux et aimable • conscience de l'importance de la famille et des émotions • « On nous traite comme des adultes » • « décontracté, confortable et compatissant » • point de contact unique	Point de contact unique dans le nouvel organisme Communication en temps opportun	Disponibilité du client – attitudes, motivation, volonté

Constatations communes : personnel et clients **Points sur lesquels les clients et le personnel s'accordent quant à la transition des clients**	**Phase 1 – Facteurs influençant la transition des clients** **Le personnel a décrit les facteurs ainsi :**	**Phase 2 – Facteurs influençant la transition des clients** **Les clients ont décrit les facteurs ainsi :**	**Facteurs ciblés par les clients et pas par le personnel** **Qu'est-ce que les clients trouvent important et que le personnel ne trouve pas important?**	**Facteurs ciblés par le personnel et pas par les clients** **Qu'est-ce que le personnel trouve important et que les clients ne trouvent pas important?**
Un programme personnalisé, pratique et flexible adapté aux objectifs des clients	**Compétences des clients** • compétences informatiques de base • objectifs d'emploi • communiquer avec les autres • résoudre des problèmes de base • compétences de vie la quotidienne • plan de transition centrée sur le client • objectifs concrets	**Livraison de services** • personnalisée • approche centrée sur le client (de manière individuelle, même en classe) • travail selon le rythme de chacun • accent mis sur la conscience de soi du client : forces, défis • centrée sur les objectifs • utile dans la vie quotidienne et au travail • montrer les progrès, délivrer des certificats	Apprentissage de valeurs ET des impacts et des effets sur la vie quotidienne Les accommodements – horaires, technologie, politiques, communication – sont importants.	Acquisition de compétences concrètes

Constatations communes : personnel et clients **Points sur lesquels les clients et le personnel s'accordent quant à la transition des clients**	**Phase 1 – Facteurs influençant la transition des clients** **Le personnel a décrit les facteurs ainsi :**	**Phase 2 – Facteurs influençant la transition des clients** **Les clients ont décrit les facteurs ainsi :**	**Facteurs ciblés par les clients et pas par le personnel** **Qu'est-ce que les clients trouvent important et que le personnel ne trouve pas important?**	**Facteurs ciblés par le personnel et pas par les clients** **Qu'est-ce que le personnel trouve important et que les clients ne trouvent pas important?**
		Accommodements • horaires/journées flexibles • accessibilité (pas uniquement physique) • équipements et technologie pour aider l'apprenant • moyens de communication à privilégier (p. ex., messages textes/courriels au lieu d'appels téléphoniques) • connaissance des accommodements nécessaires et des ressources disponibles		

Constatations communes : personnel et clients **Points sur lesquels les clients et le personnel s'accordent quant à la transition des clients**	**Phase 1 – Facteurs influençant la transition des clients** **Le personnel a décrit les facteurs ainsi :**	**Phase 2 – Facteurs influençant la transition des clients** **Les clients ont décrit les facteurs ainsi :**	**Facteurs ciblés par les clients et pas par le personnel** **Qu'est-ce que les clients trouvent important et que le personnel ne trouve pas important?**	**Facteurs ciblés par le personnel et pas par les clients** **Qu'est-ce que le personnel trouve important et que les clients ne trouvent pas important?**
		• protocole de mise en place des accommodements		
Plans concrets, objectifs réalistes et accès à l'information concernant les prochaines étapes du processus	**Méthodes de transition efficaces** • outils de dépistage et d'aiguillage • répertoire des services disponibles • planification et partenariats communs • réseautage, ateliers et partage d'information	**Partenariats** • facilitation des aiguillages • connaissances d'organismes autres que ceux d'EO • répertoire des services disponibles • bureaux ambulants • invitation de conférenciers • visite d'autres organismes	Suggestions claires de services de proximité en fonction des besoins réels	Accent mis sur la manière dont on peut aider la transition à s'effectuer et sur les outils permettant de réaliser cette transition

Constatations communes : personnel et clients **Points sur lesquels les clients et le personnel s'accordent quant à la transition des clients**	**Phase 1 – Facteurs influençant la transition des clients** **Le personnel a décrit les facteurs ainsi :**	**Phase 2 – Facteurs influençant la transition des clients** **Les clients ont décrit les facteurs ainsi :**	**Facteurs ciblés par les clients et pas par le personnel** **Qu'est-ce que les clients trouvent important et que le personnel ne trouve pas important?**	**Facteurs ciblés par le personnel et pas par les clients** **Qu'est-ce que le personnel trouve important et que les clients ne trouvent pas important?**
	• partage de locaux • ressources pour les employeurs, les employés et les apprenants	**Partage de locaux** • au-delà des services proposés par EO – santé, alimentation, gardiennage, etc. • simplification des méthodes d'aiguillage • prochaines étapes clairement déterminées et accessibles facilement sans contraintes d'horaires et de lieux • processus d'admission et d'évaluation commun • efficace et homogène pour les clients	Procédure d'admission commune	

Constatations communes : personnel et clients **Points sur lesquels les clients et le personnel s'accordent quant à la transition des clients**	Phase 1 – Facteurs influençant la transition des clients **Le personnel a décrit les facteurs ainsi :**	Phase 2 – Facteurs influençant la transition des clients **Les clients ont décrit les facteurs ainsi :**	Facteurs ciblés par les clients et pas par le personnel **Qu'est-ce que les clients trouvent important et que le personnel ne trouve pas important?**	Facteurs ciblés par le personnel et pas par les clients **Qu'est-ce que le personnel trouve important et que les clients ne trouvent pas important?**
		Informations sur le marché du travail • données sur les emplois locaux et sur les entreprises qui recrutent • connaissance des industries émergentes et en déclin • attentes salariales • compréhension de la formation et des qualifications nécessaires • information sur le marché du travail d'autres collectivités/provinces	Informations sur le marché du travail dans le but de trouver des emplois	

Résumé des outils, des ressources, des ateliers ainsi que des méthodes actuelles et futures

Une comparaison entre les points de vue du personnel des organismes d'EO et ceux des clients de la Phase 2 est résumée dans le tableau ci-dessus. À partir d'une liste sommaire des méthodes importantes dans le domaine, nous avons créé un outil pratique pour les professionnels : le « Plan pour aider ». (Image 1, ci-dessous).

L'analyse réalisée au cours de la Phase 1 a permis de déterminer six catégories principales dans lesquelles on retrouve des méthodes, des ressources et des outils actuels et futurs en commun et qui sont utilisés dans ce *Guide des méthodes de transition actuelles et futures*. Ces six catégories sont les suivantes :

1. Outils de dépistage et d'aiguillage
2. Répertoires des services
3. Planification et partenariats communs
4. Réseautage, ateliers et partage d'informations
5. Partage de locaux
6. Ressources pour les employeurs, les employés et les apprenants

Les chapitres de ce guide qui se trouvent à la suite de l'image 1 sont classés par catégorie, comme retrouvés dans la Phase 1. Les catégories n'ont pas été préassignées, mais ont émergé des informations reçues. Chacune des catégories contient l'adresse du site Web où les outils sont hébergés, une brève description des outils et un lien (lorsqu'il en existe un) vers les outils en question.

Image 1 : outil **Plan pour aider**

EMPLOI ONTARIO
Simcoe/Muskoka Literacy Network

Plan pour aider les clients dans leur transition

Un outil pour les fournisseurs de services d'Emploi Ontario

Quels sont les facteurs qu'Emploi Ontario considère comme importants pour aiguiller efficacement un client vers d'autres organismes/services? Qu'est-ce qui est important pour le client lorsqu'il s'agit de faire la transition vers la prochaine étape?

Cette affiche résume les résultats de deux projets développés par le Simcoe/Muskoka Literacy Network, et combine les perspectives d'Emploi Ontario et des clients.

Remarque : le terme « client » s'applique aussi bien aux clients des services d'emploi, de la formation en apprentissage et des prestations d'aide au travail indépendant) qu'aux apprenants (des programmes d'alphabétisation et de formation de base).

Utilisez cette liste de contrôle pour faciliter la transition de vos clients.

Planification

- ☐ Nous créons un plan de services unique, réaliste et personnalisé en fonction des besoins, compétences, préférences et objectifs du client.
- ☐ Nous examinons et modifions le plan en fonction des changements dans les besoins, compétences, préférences et objectifs du client.

Livraison de services

- ☐ Nous utilisons une approche centrée sur le client.
- ☐ Nous répondons aux besoins des clients.
- ☐ Nous donnons de l'attention à chacun de manière individuelle, même en classe ou en groupe.
- ☐ Notre organisme a pour but de renforcer la prise de conscience du client (forces, atouts et défis) afin que celui-ci ait une perception réaliste de lui-même.
- ☐ Nos clients travaillent à leur rythme.
- ☐ Nos plans de service pour les clients et notre prestation de services sont orientés vers un but, avec des objectifs importants pour la vie familiale et professionnelle.

Aiguillage

- ☐ Notre personnel connaît les autres organismes communautaires offerts et les autres organismes vers lesquels aiguiller les clients (santé, transports, soutien financier, etc.).
- ☐ Nous fournissons un répertoire complet des services auxquels nos clients pourraient avoir besoin d'accéder lors de leur apprentissage ou leur transition.

Nom

- ☐ Pour faciliter l'accueil du client, nous communiquons clairement et nous fournissons un nom ainsi qu'un seul et unique point de contact.
- ☐ Pour faciliter l'aiguillage de nos clients vers un autre service, nous communiquons avec ces derniers de manière claire et nous leur fournissons un seul point de contact pour la suite.

Partenariats

- ☐ Nous invitons des conférenciers à intervenir sur des sujets relatifs aux besoins de nos clients et aux futures étapes qui les attendent.
- ☐ Nous disposons d'espace pour que le personnel d'autres organismes puisse rencontrer les clients.
- ☐ Nous organisons des visites d'autres organismes afin que nos clients comprennent les options proposées et les étapes qui les attendent.
- ☐ Nous partageons nos locaux avec d'autres organismes/services pour répondre aux besoins des clients (emploi, santé, garderie, etc.).

Options

- ☐ Nous délivrons des certificats quand les clients terminent certains modules/ateliers, et pour souligner leurs progrès.
- ☐ Nous savons trouver les ressources pour répondre aux besoins de nos clients (culture, langue, accommodements).
- ☐ Nous offrons de la formation à notre personnel au sujet d'autres services communautaires.

Un environnement stimulant

- ☐ Nous offrons un environnement sûr, accueillant et respectueux au sein duquel le client pourra s'épanouir.
- ☐ Nous sommes conscients que la famille, la vie personnelle et l'état émotionnel du client peuvent influer sur l'atteinte de ses objectifs.
- ☐ Nous sommes conscients que l'expérience des clients a un impact sur leur famille, leur vie personnelle et leur état émotionnel.

Respect

- ☐ Nous communiquons avec les clients de manière opportune, respectueuse, informative et efficace.
- ☐ Nos organismes disposent de politiques afin de garantir cette pratique.

Pour plus d'informations : www.literacynetwork.ca

Accommodements

- ☐ Nous suivons les normes fixées par la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO).
- ☐ Nos politiques suivent et surpassent les normes de la LAPHO.
- ☐ Nos horaires sont flexibles.
- ☐ Nous communiquons par message texte, courriel ou téléphone.

Informations sur le marché du travail

- ☐ Nous utilisons des données locales et actuelles pour définir les objectifs d'emploi et quand les clients quittent notre organisme.
- ☐ Nous connaissons les emplois et les secteurs en croissance et en déclin, les compétences, les certificats et les attentes salariales.
- ☐ Nous faisons correspondre les compétences et champs d'intérêt de nos clients avec les occasions d'emploi dans notre communauté, incluant les formations et les certificats demandés.
- ☐ Nous savons où se trouve l'information sur le marché de l'emploi.

Départ

- ☐ Nos clients partent avec leurs besoins élémentaires comblés.
- ☐ Nos clients partent une fois le plan de services terminé.
- ☐ Nos clients partent avec un plan de transition centré sur le client et des objectifs concrets et réalistes pour la suite.

Evaluations

- ☐ Notre processus d'évaluation et d'admission est similaire à celui d'autres fournisseurs de services, de sorte que les clients n'ont pas besoin de fournir les mêmes informations plusieurs fois.
- ☐ Nous utilisons une approche commune d'évaluation, dont un protocole officiel d'évaluation et de partage d'informations.
- ☐ Nous fournissons une évaluation continue à nos clients.

Réussite

- ☐ Nos clients partent avec des compétences leur permettant d'envisager la suite (vie quotidienne, informatique, communication, etc.).

Outils de dépistage et d'aiguillage

Un certain nombre d'organismes et de communautés ont créé des outils de dépistage et d'aiguillage, ainsi que des listes de contrôle et d'autres types de soutien pour les aider à décider du moment opportun pour aiguiller un client vers les services d'emploi (SE) ou les programmes d'alphabétisation et de formation de base (AFB) ou encore de la méthode à utiliser pour les orienter vers un autre service. Certains de ces outils fournissent également une documentation au sujet des méthodes d'aiguillage pour leurs fichiers et les systèmes de gestion de l'information. Le tableau qui se trouve sur les pages ci-dessous présente un échantillonnage des outils actuellement utilisés dans la province.

Outils de dépistage et d'aiguillage		
Site (Source)	**Description**	**Lien vers l'outil**
Niagara (Literacy Link Niagara)	Links to Learning Un site d'information en ligne et un outil de référence pour les clients. Basé sur l'objectif sélectionné (alphabétisation et formation de base, 12e année et équivalent ou apprentissage en ligne) et répondant à une série de questions, il permet de générer une liste de tous les programmes d'une région donnée et en fonction des critères sélectionnés.	http://literacynetwork.ca/pdf/transitions/Literacy%20Link%20Niagara%20Ontario%20Tools_2.docx
Niagara (Literacy Link Niagara)	Literacy Needs Quick Screen Tool Cet outil de présélection est géré en ligne via Survey Monkey. Une série de questions permet de déterminer si les programmes d'alphabétisation peuvent aider à atteindre les objectifs fixés.	http://literacynetwork.ca/pdf/transitions/LLN%20Literacy%20Needs%20Quick%20Screening%20Tool.docx
Niagara (Literacy Link Niagara)	Sensitive Language for a Sensitive Topic Fournit des suggestions linguistiques pour travailler avec un client qui aurait des problèmes de littératie.	http://literacynetwork.ca/pdf/transitions/initial%20screening%20tool%20sensitive%20language%20for%20a%20sensitive%20topic.pdf
Durham (Literacy Network of Durham Region)	Language, Literacy and Employment Awareness Guide Ce guide peut être utilisé par n'importe quel programme des SE, du programme d'AFB, d'ALS et du CLIC ou par n'importe quel organisme appartenant à la	Durham Region Language Literacy Employment Awareness Guide

Outils de dépistage et d'aiguillage		
Site (Source)	**Description**	**Lien vers l'outil**
	collectivité ayant adopté un processus d'admission générique. Il contient une série de questions permettant d'aider les clients à trouver quel service leur correspond le mieux. Les questions visent à améliorer le processus d'évaluation initiale du client ou les projections d'admission.	
Durham	Client Criteria Flow Chart Cet organigramme d'une page offre aux fournisseurs de services un arbre de décision en fonction de l'admissibilité du client et des critères d'admission au programme. Il souligne les exigences nécessaires dans trois domaines : niveau d'anglais, éducation et emploi.	Durham Service Chart
Durham	Employment-Literacy Referral Guide Ce guide décrit le protocole d'aiguillage des clients et comprend un formulaire d'orientation ainsi qu'un inventaire des programmes et services offerts par les services d'emploi et d'AFB. Cet inventaire comporte une liste des services disponibles, les heures d'ouverture et les coordonnées.	http://literacynetwork.ca/pdf/transitions/Durham%20Referral%20Protocol%202013.docx
Peterborough	Common Referral Form Formulaire d'aiguillage de base qui fut d'abord développé par les SE locaux, puis étendu aux programmes d'alphabétisation.	http://literacynetwork.ca/pdf/transitions/community%20referral%20tool%20peterborough.docx

Outils de dépistage et d'aiguillage		
Site (Source)	**Description**	**Lien vers l'outil**
	Il est continuellement remanié.	
Northern Ontario (Literacy Northwest)	Assessment and Training Referral Guide for Northwestern Employment Ontario Service Delivery Partners Cette trousse comprend un processus de protocole d'aiguillage, un formulaire d'orientation et des outils de sélection de base.	Processus de protocole d'aiguillage de NWO (http://literacynetwork.ca/pdf/transitions/nwo%20referral%20protocol%20process.docx) Formulaire d'orientation de NWO (http://literacynetwork.ca/pdf/transitions/nwo%20common%20referral%20form.docx)
Northern Ontario (Literacy Northwest)	Literacy and Essential Skills Awareness Guide Adaptation du guide original créé par le Literacy Ontario Central South, le Regroupement d'Ottawa pour l'alphabétisation et le Literacy Link Eastern Ontario. Il a pour but d'aider les fournisseurs de services à déterminer si leurs clients ont besoin du programme d'AFB. Il comprend des indices pour vous aider à déterminer si votre client a besoin de cette formation, et des questions pour vous aider à discuter avec votre client.	http://literacynetwork.ca/pdf/transitions/initial%20screening%20tool%20lesa%20guide.pdf

Outils de dépistage et d'aiguillage		
Site (Source)	**Description**	**Lien vers l'outil**
Northern Ontario (Literacy Network Northeast)	Essential Skills Checklist Cette liste de contrôle vous permet de déterminer si votre client peut bénéficier d'un programme de formation en compétences essentielles. Cette liste comporte diverses questions sur l'utilisation de documents, la lecture, l'écriture, les mathématiques, la communication orale et l'informatique.	http://literacynetwork.ca/pdf/transitions/initial%20screening%20tool%20essential%20skills%20checklist.pdf
Mid North (Mid North Network)	Formulaire d'aiguillage interagence pour Emploi Ontario Il s'agit d'un formulaire en anglais et en français créé par le Mid North Network à destination des partenaires d'EO.	http://literacynetwork.ca/pdf/transitions/mid%20north%20network%20referral%20form%202012.docx
Waterloo-Wellington (Project READ)	Referral Toolkit Cette trousse comprend des directives et des formulaires permettant d'aiguiller des clients dans la région de Waterloo et dans le comté de Wellington. Elle comprend une « méthode de prise de décisions » ainsi qu'une « Liste de questions pour des aiguillages efficaces ».	http://literacynetwork.ca/pdf/transitions/waterloo-Wellington%20Referral%20Toolkit.docx.pdf
Sudbury (Sudbury Vocational Resource Centre)	Common Electronic Referral Form Un formulaire d'aiguillage pour les fournisseurs de services du programme Ontario au travail, des SE et du programme d'AFB.	http://literacynetwork.ca/pdf/transitions/sudbury%20E%20-REFERRAL%20to%20EWT_Sept%202011.docx
Ottawa	Collaborer pour réussir	http://www.occl.ca/doc

Outils de dépistage et d'aiguillage		
Site (Source)	**Description**	**Lien vers l'outil**
(Le Regroupement d'Ottawa pour l'alphabétisation)	Une brochure dont le but est d'aider ceux qui souhaiteraient aiguiller un client vers l'un des programmes d'AFB d'Ottawa ou vers un programme ACE (Accès Carrières Études). Elle fournit des informations sur les signes laissant entrevoir qu'un client pourrait avoir besoin du programme d'AFB, sur les bénéfices de ce programme, sur les critères d'admission et sur les coordonnées dont vous aurez besoin.	uments/collabor.pdf
Tillsonburg (Centre multiservice)	Literacy and Employment Services Integrations Options Guide Ce centre multiservice utilise cette politique pour cibler et mettre en place les moyens nécessaires à l'intégration de ces services pour les clients ayant besoin d'aide en matière de littératie et d'emploi.	http://literacynetwork.ca/pdf/transitions/MSC%20ProPrac%20-%20Literacy%20%20Employment%20Services%20Integration%20Options.doc
Tillsonburg (Centre multiservice)	Referral Protocol Policy Politique du centre multiservice visant à fournir des services et un soutien en littératie aux étudiants. La politique cible les facteurs en matière des clients et des programmes à prendre en considération lors d'un aiguillage.	http://literacynetwork.ca/pdf/transitions/MSC%20referral%20protocol.doc
Comté de Simcoe	Electronic Referral for Services form Le programme Ontario au travail du comté de Simcoe a créé ce formulaire d'aiguillage commun en partenariat avec les fournisseurs de services dans les domaines	http://literacynetwork.ca/pdf/transitions/Simcoe%20Electronic%20Referral%20for%20Services%20Form.pdf

Outils de dépistage et d'aiguillage		
Site (Source)	**Description**	**Lien vers l'outil**
	de l'emploi et de la formation. Les partenaires d'EO, du programme Ontario au travail et divers fournisseurs de services de la collectivité utilisent ce formulaire. Le formulaire comporte une seconde feuille de travail qui répertorie les noms des agences, le type de service offert, et les coordonnées.	
Simcoe/Muskoka Literacy Network	Common Referral Form Développé en collaboration avec les fournisseurs de services d'emploi et d'AFB des comtés de Simcoe et de Muskoka, ce formulaire est disponible en anglais, en français et en version bilingue. Il est utilisé par EO et d'autres fournisseurs de services de la communauté du comté de Muskoka et par les services francophones du comté de Simcoe.	http://literacynetwork.ca/pdf/transitions/Simcoe%20Empl-Training%20referral%20tracker%20form.Aug.2013..docx
OK Learn	Transition Points OK Learn a créé un ensemble de trois tableaux pour vous aider à déterminer le moment où les apprenants adultes sont prêts à faire la transition vers des programmes précis et vers les prochaines étapes du processus. Les tableaux comprennent : ▪ le point de transition clé pour les apprenants en ALS vers d'autres programmes;	ESL Literacy Learner Transitions (http://oklearn.ca/pdf/4_ESL_LITERACY_LEARNER_TRANSITIONS.pdf) English Language Proficiency and Access to Programs (http://oklearn.ca/pdf/6_English_Language_Proficiency_and_Access_to_Programs.pdf)

Outils de dépistage et d'aiguillage		
Site (Source)	**Description**	**Lien vers l'outil**
	▪ le niveau d'anglais nécessaire pour accéder à des programmes d'éducation pour adultes; ▪ les certificats et le niveau en langue nécessaires pour passer à un autre programme et aux prochaines étapes.	Transitions Credentials and Levels Attained (http://oklearn.ca/pdf/5_Transitions_Credentials_and_Levels_Attained.pdf)
Literacy Link South Central	Compass Cette brochure donne des conseils pour aider à déterminer les clients qui ont besoin d'améliorer leurs connaissances de base et en littératie. Elle comprend des questions que vous devez poser aux clients et des informations ayant pour but de vous aider à interpréter leurs réponses.	http://literacynetwork.ca/pdf/transitions/Literacy%20booklet%20Compass%20FINAL.pdf
Simcoe/Muskoka Literacy Network	Indicators Checklist for Literacy/Essential Skills Needs Liste de points à vérifier pouvant indiquer que votre client éprouve des difficultés en matière de littératie et de compétences essentielles.	http://literacynetwork.ca/pdf/transitions/Indicators.gen.SMLN.docx
Simcoe/Muskoka Literacy Network	Reality Checklist Liste de raisons pouvant être perçues comme des obstacles empêchant l'inscription au programme d'AFB et liste d'exemples visant à persuader le client que ce programme lui est nécessaire.	http://literacynetwork.ca/pdf/transitions/REALITY%20Check%20List.2012.docx

Outils de dépistage et d'aiguillage		
Site (Source)	**Description**	**Lien vers l'outil**
Simcoe/Muskoka Literacy Network	Working with Clients who might benefit from an Upgrading Program but who may be somewhat reluctant to do so Ce document vous donne 5 conseils détaillés sur la manière de travailler avec des clients qui pourraient avoir besoin d'un programme de perfectionnement, mais qui serait réticents à s'y inscrire.	http://literacynetwork.ca/pdf/transitions/SMLN%20Working%20with%20Clients%20who%20might%20benefit%20from.docx
Simcoe/Muskoka (Gateway Centre for Learning)	Referral Card Le Gateway Centre for Learning a créé une carte d'aiguillage générique qu'il utilise quand il aiguille un apprenant vers un autre service. L'apprenant peut emporter cette carte d'aiguillage avec lui. La carte donne à l'apprenant quelque chose de concret à montrer à l'organisme d'aiguillage, expliquant les raisons de son orientation.	http://literacynetwork.ca/pdf/transitions/Gateway%20Referral%20Card.pdf

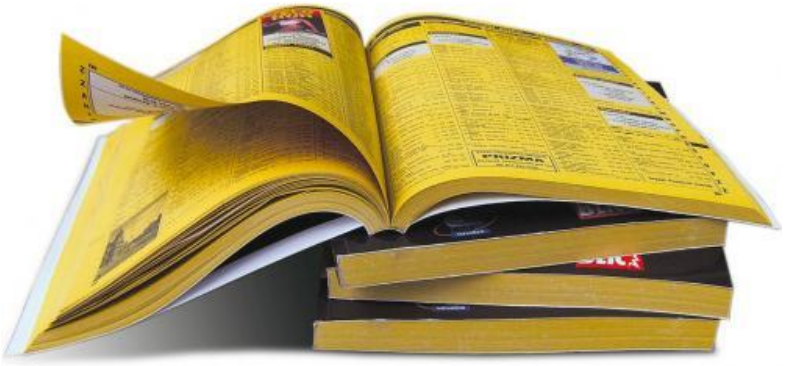
Répertoires des services

Les fournisseurs de services que nous avons consultés ont indiqué aimer avoir des informations au sujet des services offerts par les autres organismes. Il est plus facile de créer une transition efficace pour le client/l'apprenant si le fournisseur de services connait :

- les services offerts par les autres organismes;
- les voies officielles entre les services ainsi que les procédures utilisées par les autres organismes.

Par exemple, si l'on aiguille quelqu'un vers un autre organisme, il peut être utile que le fournisseur de services soit capable d'expliquer au client/à l'apprenant ce qui l'attend dans l'autre organisme.

Le tableau ci-dessous donne quelques exemples d'outils développés par certains organismes pour vous aider.



Répertoire des services		
Site (Source)	**Description**	**Lien vers l'outil**
Waterloo-Wellington (Project READ)	Répertoire des programmes Ce répertoire des services comprend les coordonnées des organismes d'AFB et de SE ainsi que d'autres organismes de soutien et de services. Les organismes encouragent la tenue d'un répertoire commun.	http://literacynetwork.ca/pdf/transitions/waterloo-wellington%20directory%20of%20programs.pdf
Durham	Employment-Literacy Referral Guide Ce guide contient un inventaire des différents programmes et services proposés par les SE et les programmes d'AFB, notamment les services proposés, les horaires et les coordonnées.	http://literacynetwork.ca/pdf/transitions/Durham%20Referral%20Protocol%202013.docx
Sudbury	Referral Indicator and Directory Tool Cet outil fournit des informations sur les programmes d'AFB et d'autres programmes liés à l'emploi et au travail autonome, notamment les organismes, les services disponibles et les coordonnées. Cette matrice a été créée en partenariat avec plusieurs organismes.	http://literacynetwork.ca/pdf/transitions/sudbury%20agency%20directorymatrix.docx
Tillsonburg (Literacy Link South Central)	Oxford Learning Paths and Employment Paths Ce document fournit des informations	http://literacynetwork.ca/pdf/transitions/MSC%20Oxford%20Learning%20Paths

Répertoire des services		
Site (Source)	**Description**	**Lien vers l'outil**
	sur les services d'emploi et d'AFB du comté d'Oxford.	%202013.pdf
London/ Middlesex (Literacy Link South Central)	The Placemat Ce document fournir des informations sur les services d'AFB de London/Middlesex.	http://literacynetwork.ca/pdf/transitions/Literacy%20Service%20Providers%20in%20London%20FINAL.docx
Eastern Ontario (Literacy Ontario Central South)	Vidéo Le Literacy Ontario Central South a créé une vidéo présentant les organismes d'AFB de l'est de l'Ontario.	https://www.youtube.com/watch?v=6X5nlMvcDjU

Planification et partenariats communs

Certaines collectivités ont mis en place une action concertée afin de créer des services communs entre les services d'emploi et d'AFB. D'autres travaillent en étroite collaboration pour offrir des programmes et des services aux clients et aux apprenants. Le tableau ci-dessous donne quelques exemples des initiatives qui ont été prises.

Planification et partenariats communs		
Site (Source)	**Description**	**Lien vers l'outil**
Red Lake (Red Lake Employment and Literacy Network)	Réseau d'emploi et de littératie Ce réseau est un regroupement non structuré composé de représentants de Contact Nord, du Confederation College, de Red Lake Career and Employment Services, du programme de formation du Red Lake Indian Friendship Centre et du Red Lake District Adult Learning Centre. Un représentant du MFCU y participe lorsqu'il est disponible. Les rencontres ont lieu tous les trimestres et permettent de partager des informations. Il n'y a aucun cadre de référence, aucun mandat, ni aucune réelle structure, et un président est nommé en début de réunion pour mener à bien cette dernière. Ce groupe : ▪ discute des programmes mis en place, de leur évolution, ainsi que des tendances et problèmes observés au sein de la collectivité; ▪ cible les lacunes en matière de formation et d'éducation et discute de la meilleure manière de répondre aux diverses préoccupations; ▪ aiguille des clients sur une base régulière, mais de manière encore une fois informelle.	http://www.redlakeadultlearning.org/html/about_us.html
Cornwall (Tri-County Literacy	Formation professionnelle Le programme d'AFB offre un programme de formation professionnelle dans le domaine de	http://www.cornwallseawaynews.com/Business/2012-07-05/article-

Planification et partenariats communs		
Site (Source)	**Description**	**Lien vers l'outil**
Council)	la logistique. Afin de mettre en place un programme, le personnel travaille de concert avec des employeurs et Job Zone d'emploi, détermine les besoins des employeurs et organise des visites d'entreprises.	3023635/Tri-County-Literacy-targets-niche-market-for-area-employers/1
Cornwall (Tri-County Literacy Council)	Essentials for Work Le Tri-County Literacy Council a créé le programme d'apprentissage *Essentials for Work, Get Ready, Get Set, Go to Work* destiné aux participants du programme Ontario au travail ayant les besoins les plus complexes à satisfaire. Il s'agit d'une formation de quatre semaines dont l'objectif est de fournir aux personnes concernées toutes les compétences dont elles ont besoin dans le monde du travail d'aujourd'hui. Les modules se concentrent sur la volonté de travailler, sur la préparation à effectuer pour être apte à travailler et sur le passage vers le monde du travail.	http://tricountyliteracycouncil.wordpress.com/learners/essentials-for-work/ http://tricountyliteracycouncil.wordpress.com/
London/ Middlesex (Literacy Link South Central)	Plan de service commun en alphabétisation et emploi Le Literacy Link South Central et le Employment Sector Council de London/Middlesex ont décidé de collaborer pour offrir des services plus efficaces qui regroupent les secteurs de l'emploi et de l'alphabétisation. Ce processus est connu sous le nom de ***Integrating Literacy and Employment Project***. Le projet a permis de créer un plan de services intégrés de trois ans	http://literacynetwork.ca/pdf/transitions/LLSC%20ESCLM%20Integrated%20Service%20Plan.pdf

Planification et partenariats communs		
Site (Source)	**Description**	**Lien vers l'outil**
	pour les clients ayant des besoins à la fois en matière d'emploi et d'alphabétisation. Le plan final a proposé quatre modèles permettant de créer des services mieux intégrés : 1. des organismes d'emploi et d'alphabétisation indépendants utilisant des outils adéquats en matière d'information et de protocoles d'aiguillage; 2. des partages de locaux entre les services d'emploi et d'AFB; 3. un programme intégré en alphabétisation et en emploi; 4. une gestion centralisée.	
Comté de Simcoe et Muskoka (Simcoe/ Muskoka Literacy Network)	Comités de planification et de coordination des services d'alphabétisation (PCSA) Les comités d'activités de planification et de coordination des services d'alphabétisation se sont agrandis et incluent maintenant parmi ses membres habituels des fournisseurs de services d'emploi et des représentants du programme Ontario au travail. Cette opération s'est avérée bénéfique pour toutes les parties concernées. Cela permet un partage régulier des informations et favorise des relations plus étroites et une meilleure compréhension entre les fournisseurs de services. Les membres du PCSA travaillent de concert avec d'autres fournisseurs de services de la	www.literacynetwork.ca

Planification et partenariats communs		
Site (Source)	**Description**	**Lien vers l'outil**
	collectivité qui apportent du soutien aux clients et aux apprenants dépendant d'EO. Les comités ont pris leurs premières mesures visant à organiser une planification conjointe des programmes et de la gestion des cas pour leurs clients communs.	

Réseautage, ateliers et partage d'informations

Établir des liens avec les partenaires de transition et créer un certain niveau de confort pour le client/l'apprenant sont des facteurs qui ont été déterminés comme permettant une transition efficace entre les services d'emploi et d'AFB. Le réseautage, les ateliers et le partage d'informations font partie des moyens auxquels recourir pour bâtir des relations. Le tableau ci-dessous fournit quelques exemples de la manière dont cela fonctionne dans certaines collectivités de l'Ontario.

Réseautage, ateliers et partage d'informations		
Site (Source)	**Description**	**Lien vers l'outil**
Windsor-Essex-Lambton (Tri-County Literacy Network)	Getting Connected Initiative Depuis 2006, le Réseau Tri-County Literacy organise des évènements *Getting Connected* pour le personnel d'EO et du programme Ontario au travail des comtés de Chatham-Kent, Sarnia-Lambton et Windsor-Essex, dans le but de créer des liens entre les différents fournisseurs de services et ainsi augmenter et améliorer les méthodes d'aiguillage ainsi que dans le but de discuter de la manière dont on pourrait nouer de nouvelles relations.	Getting Connected (http://tcln.on.ca/)
Durham (Literacy Network of Durham Region)	Joint Training Days Le Literacy Network of Durham Region (LiNDR) s'est associé au Durham Region Local Training Board pour organiser deux journées de formation ouverte à tous les fournisseurs de services de la collectivité. Le LiNDR a sondé les fournisseurs de services d'EO afin de connaitre leurs centres d'intérêt. Ceci inclut les services à la clientèle et en santé mentale, *Bridges Out of Poverty* et Apprendre avec confiance.	http://www.lindr.on.ca/
Niagara (Literacy Link Niagara)	Formation commune Trois ou quatre fois par an, le Literacy Link Niagara organise des évènements dont l'objectif est de former les organismes d'AFB sur les programmes proposés par les SE, et inversement. L'ordre du jour se compose en générale de l'intervention d'un conférencier sur un sujet pertinent (p. ex., santé mentale, méthodes d'aiguillage), d'un moment consacré aux mises à jour des programmes et de réseautage formel et informel.	http://www.literacylinkniagara.ca/contact-us/

Réseautage, ateliers et partage d'informations		
Site (Source)	**Description**	**Lien vers l'outil**
	Les responsables et le personnel de première ligne d'EO participent à ces journées avec le personnel d'autres organisations de la collectivité (p. ex., santé mentale, informatique, autres organismes liés à l'emploi comme les YMCA et March of Dimes).	
Niagara (Literacy Link Niagara)	Cupid's Card Swap Cupid's Card Swap est un évènement de réseautage imaginé par le Literacy Link Niagara dans le but de permettre aux professionnels travaillant en AFB et au personnel des SE de se rencontrer dans un cadre décontracté, comme un restaurant. Après avoir consulté les organismes d'AFB et d'emploi, il en est ressorti que lorsque les individus se rencontrent en personne, ils sont plus à l'aise et donc plus susceptibles d'aiguiller un client vers un autre service. Les participants doivent s'inscrire avant l'évènement et préciser le type d'aiguillage pouvant être utile à leurs clients. Ces données seront utilisées pour faire en sorte que des personnes ayant des intérêts communs puissent se rencontrer au cours de trois séries de rencontres axées sur le réseautage, suivi d'une rencontre plus informelle. Cet évènement n'a pas encore eu lieu.	http://www.literacylinkniagara.ca/contact-us/
Tillsonburg	Présentations et ateliers communs Le coordinateur du programme d'alphabétisation pour adultes (Adult Literacy Program) a présenté le CLAO (cadre du curriculum en littératie des adultes de l'Ontario) au personnel des services d'emploi et	

Réseautage, ateliers et partage d'informations		
Site (Source)	**Description**	**Lien vers l'outil**
	d'AFB. Des ateliers pour formateurs bénévoles en alphabétisation sont organisés occasionnellement, et le personnel des SE y est convié. Récemment, un atelier s'est tenu sur le logiciel « Dragon Speak ».	
Simcoe/ Muskoka Literacy Network	<u>Partage d'informations pendant les réunions des fournisseurs de services</u> Les fournisseurs de services d'AFB rencontrent ceux des SE locaux lors de réunions annuelles. Cela permet au personnel de première ligne de : ▪ se rencontrer; ▪ faire des mises à jour sur les programmes et les services offerts; ▪ discuter des nouveaux besoins des clients; ▪ poser des questions concernant les méthodes d'aiguillage. De la même manière, les fournisseurs de services d'AFB rencontrent le personnel de première ligne du programme Ontario au travail local lors de réunions d'équipe.	

Réseautage, ateliers et partage d'informations		
Site (Source)	**Description**	**Lien vers l'outil**
Résultats	Lors de tous les ateliers organisés au cours de la Phase 1, les participants ont ciblé un certain nombre d'activités à effectuer pour aider les clients/apprenants à faire la transition vers un nouveau service. Ceci inclut les activités suivantes : ▪ téléphoner au nouvel organisme pour organiser le premier rendez-vous pendant que l'on est avec le client/l'apprenant; ▪ se rendre avec le client/l'apprenant dans les locaux du nouvel organisme et présenter le client/l'apprenant au nouveau fournisseur de services; ▪ expliquer au client/à l'apprenant ce qui l'attend dans le nouvel organisme; faire un suivi avec le client/l'apprenant pour savoir comment s'est passé le rendez-vous dans le nouvel organisme.	

Partage de locaux

Être situé dans le même bâtiment permet de faciliter les transitions pour les clients/apprenants entre les services d'emploi et d'AFB. Le tableau ci-dessous fournit des exemples de la manière dont les choses se sont déroulées.

Partage de locaux		
Site (Source)	**Description**	**Lien vers l'outil**
Centre multiservice de Tillsonburg	Centre multiservice de Tillsonburg Le centre multiservice de Tillsonburg regroupe des services d'emploi, de littératie et de soutien à domicile. Il est situé dans les locaux du Livingston Centre, un bâtiment multiorganisationnel qui regroupe sous un même toit cinq partenaires et 11 organismes associés. Cette approche holistique de la livraison de services permet de donner un accès facile aux services et des liens efficaces entre santé, éducation, formation et emploi. Ce centre multiservice est d'une grande utilité. Si une personne est intéressée par un service en particulier, mais que l'évaluation indique qu'un autre service serait plus approprié, il est facile et rapide d'aiguiller le client vers cet autre service puisqu'il se trouve dans le même bâtiment. Le personnel peut présenter en personne le client à l'autre organisme. Le fait de partager des locaux aide les organismes d'emploi et de littératie à déterminer leurs clients en commun, à planifier le parcours de leurs clients ensemble et à coordonner le soutien dont les clients ont besoin. L'identification de clients communs se produit souvent un peu au hasard des conversations, car les services sont proches les uns des autres et partagent des informations.	Tillsonburg Multi-Service Centre flyer (http://literacynetwork.ca/pdf/transitions/tillsonburg%20multiservice%20centre%20flyer.pdf) Livingston Centre brochure (http://literacynetwork.ca/pdf/transitions/LivingstonCentreBrochure%202013.pdf)

Partage de locaux		
Site (Source)	**Description**	**Lien vers l'outil**
QUILL Learning Network	A Best Practice Guide for Successful Multi-Agency Centres Ce guide fournit des informations sur l'impact des centres regroupant plusieurs organismes, sur les pratiques exemplaires de ces centres et sur les différents modèles de centres regroupant plusieurs organismes. Ce guide utilise des sources provenant d'une vaste recherche en ligne à l'aide de phrases et de mots-clés liés aux pratiques multiorganisationnelles et multiservices.	http://www.llsc.on.ca/sites/default/files/Webinar%202%20Best%20Practice%20Guide%20for%20Multi-Agency%20centres%20and%20appendices.pdf
Sudbury Vocational Resource Centre	Sudbury Vocational Resource Centre Le Sudbury Vocational Resource Centre héberge des bureaux des SE, des services d'AFB en milieu de travail, ainsi que de l'Initiative ciblée pour les travailleurs âgés. Tous ces services sont regroupés dans un seul et même lieu et sont chapeautés par un seul directeur général. Les plans d'affaires dans chacun des programmes individualisés sont alignés les uns sur les autres et développés en partenariat les uns avec les autres. Le personnel de chacun des trois organismes donne des informations au personnel et aux clients d'autres organismes, et les réunions regroupent tout le monde. Ils mettent également tout en œuvre pour bâtir et maintenir de bonnes relations avec les autres services d'emploi et d'AFB qui	http://www.svrc.on.ca/

Partage de locaux		
Site (Source)	**Description**	**Lien vers l'outil**
	ne partageant pas leurs locaux.	
Durham (Literacy Network of Durham Region)	Partage de locaux Le réseau d'alphabétisation de la région de Durham partage ses locaux avec le réseau des commissions locales depuis plus d'un an. Cela permet de faire en sorte que plus de fonds soient accordés aux ressources en formation et en curriculum. Le réseau d'alphabétisation fournit au réseau des commissions locales des renseignements et des recommandations en matière d'alphabétisation, le met en contact avec les partenaires en AFB et offre du soutien comme du bénévolat pour s'occuper des sondages. Ils ont découvert que le partenariat était quelque chose de fondamental pour construire quelque chose à partir de ressources communautaires existantes (partage du travail) et pour que les clients et le personnel des organismes d'alphabétisation aient accès à plus d'informations sur le marché du travail local.	http://www.lindr.on.ca/
Collège Boréal – Campus Barrie	Partage de locaux Au Collège Boréal, les services d'emploi et d'AFB partagent les mêmes locaux et les services sont proposés par une seule et même équipe. Tous les membres du personnel ont donc pleinement conscience de la manière dont les autres services travaillent. Les membres du personnel des services d'emploi et d'AFB se rencontrent fréquemment pour discuter des avancements et des stratégies adoptées dans	http://www.collegeboreal.ca/accueil

Partage de locaux		
Site (Source)	**Description**	**Lien vers l'outil**
	chacun des programmes dans le but de fixer des objectifs communs. Lorsqu'un nouveau client des SE rencontre un conseiller en emploi, il rencontre également un membre du programme d'AFB qui lui explique comment fonctionne le programme. Le client a ainsi conscience de la manière dont le programme d'AFB peut l'aider à mieux se préparer et ainsi améliorer ses chances de décrocher un emploi. Il en est de même pour les clients du programme d'AFB. Si au cours de leur première rencontre, le client indique qu'il est à la recherche d'un emploi, on organise une rencontre avec les SE. Ceci permet au client de comprendre la manière dont les SE ont un rôle à jouer dans le perfectionnement professionnel dont ils ont besoin.	
Résultats	De nombreuses collectivités ont donné des exemples d'organismes partageant des locaux à une échelle plus petite. Au lieu de partager des locaux sur une base régulière, un organisme propose des programmes/services certains jours précis (ou demi-journées) et à certaines heures dans les locaux d'autres organismes dont les clients ont besoin de services particuliers. Cela peut se faire sur une base régulière (par exemple toutes les semaines) ou quand il y a un grand nombre de clients qui ont besoin de ces services.	

Ressources pour les employeurs, les employés et les apprenants de la Phase 1

Certaines collectivités ont créé des ressources pour aider les employeurs, les employés et les apprenants dans leur collaboration avec les services d'emploi et d'AFB. Le tableau ci-dessous donne quelques exemples de ressources dans ce domaine.

Ressources pour les employeurs, les employés et les apprenants		
Site (Source)	**Description**	**Lien vers l'outil**
Kingston	Paving the Way to Lasting Employment ***Paving the Way to Lasting Employment*** est une série de vidéos de formation en compétences de base. Elles aident les employeurs et les employés à trouver les outils adéquats pour renforcer les compétences de base. Elles aident les employés à améliorer les compétences génériques dont ils ont besoin pour travailler avec leurs pairs, la communication orale et les techniques de raisonnement.	Kingston Paving the Way http://www.klandskills.ca/proj/PavingTheWay.pdf
Eastern Ontario (Literacy Link Eastern Ontario)	Aligning Ten Employment Services Workshops with the OALCF Le Literacy Link Eastern Ontario a sondé les organismes d'emploi de la région afin de trouver quels étaient les 10 meilleurs ateliers qu'ils aient proposés à leurs clients. Le matériel, les documents utilisés et les activités et autres tâches proposées au cours de l'atelier ont ensuite été mis en perspective avec les compétences, les groupes de travail et les niveaux de complexité du CLAO. Les tableaux ayant découlé de cette étude ont permis d'aider les apprenants participant au programme d'AFB de savoir s'ils avaient les compétences et le niveau requis pour réussir les ateliers.	Aligning LLEO's Assessment Tools User Guide (https://www.lleo.ca/pdf/alat/Aligning-LLEO's-Assessment-Tools-User-Guide.pdf) CABS on-line alignment (https://www.lleo.ca/pdf/alat/CABS-On-line-Alignment.pdf) CABS CAES alignment (https://www.lleo.ca/pdf/alat/CABS-CAES-Alignment.pdf)

Ressources pour les employeurs, les employés et les apprenants		
Site (Source)	**Description**	**Lien vers l'outil**
		WESA alignment (https://www.lleo.ca/pdf/alat/WESA-Alignment.pdf)
Niagara (Literacy Link Niagara)	Profils d'emploi Les fournisseurs de services d'emploi et d'AFB ont utilisé les données de la Commission locale de formation et de workingincanada.ca pour créer ensemble des profils d'emploi actuels et à venir dans la région de Niagara. Ces profils permettent aux apprenants d'avoir un aperçu de chacun des emplois.	http://www.literacylinkniagara.ca/wp-content/uploads/Profilesmerged1.pdf
Literacy Link South Central	Connecting Literacy and Employment through Essential Skills Le Literacy Link South Central a créé une série de sept cahiers d'exercices contenant des activités sur les compétences de base à avoir lors d'une recherche d'emploi. Ces cahiers sont très utiles pour les personnes désirant chercher un emploi tout en améliorant leurs compétences de base. Ils sont plus efficaces lorsqu'ils sont utilisés en groupe. Il est possible de télécharger ces cahiers ou de les utiliser en ligne.	http://www.llsc.on.ca/node/99
(Stratford) Partners in Employ-ment	Vidéos pour les clients L'organisme Partners in Employment de Stratford a mis en ligne sur son site Web un certain nombre de vidéos décrivant les services qu'il propose. Parmi les sujets abordés, on retrouve : a. des informations au sujet des formations et des	http://www.partnersinemployment.on.ca/resource_centre.php#resources

Ressources pour les employeurs, les employés et les apprenants		
Site (Source)	**Description**	**Lien vers l'outil**
	changements de carrière; b. des consignes pour rédiger un CV; c. des renseignements sur les banques d'emplois; d. des consignes pour créer une adresse courriel.	
Literacy Link South Central	Ready to Learn Le Literacy Link South Central a créé ce manuel pour aider les apprenants à avoir conscience des sphères de leur vie sur lesquelles leur décision de reprendre une formation pourrait avoir un impact.	http://literacynetwork.ca/pdf/transitions/Final%20_Ready%20to%20Learn.pdf

Conclusion et recommandations

Phase 1

Favoriser des transitions efficaces entre les services d'emploi et d'AFB pour les clients/apprenants constitue un élément fondamental pour parvenir à l'objectif fixé par le MFCU de créer un système de formation et d'emploi intégré permettant au client de passer de l'un à l'autre sans heurt. Les résultats de la Phase 1 en sont arrivés à la conclusion que ceci ne peut avoir lieu que grâce à deux points clés :

1. Établir des relations avec les partenaires de transition; et
2. Créer un niveau de confort pour le client/l'apprenant.

Cela a des conséquences sur la manière dont les fournisseurs de services peuvent « officialiser » les transitions entre les services d'emploi et d'AFB. Officialiser les transitions ne consiste pas uniquement à mettre en place des méthodes et des processus d'aiguillage communs ou à savoir quels programmes et quels services sont proposés dans la collectivité. Les fournisseurs de services ont besoin d'accroitre ces outils tangibles d'officialisation avec les outils intangibles que sont la création et l'entretien des relations.

Certaines collectivités ont pris conscience de cela et s'emploient à créer des occasions pour les fournisseurs de services de première ligne pour encourager l'interaction, le dialogue et le réseautage. Les participants aux cinq ateliers se sont dans l'ensemble montrés enthousiastes et avides de discussion sur le sujet. Les fournisseurs de services d'emploi et d'AFB doivent se rencontrer régulièrement pour discuter de ce sujet et trouver des solutions qui fonctionneraient au niveau local. Le MFCU pourrait jouer un rôle clé plus

important dans la réduction des barrières qui existent au sein d'EO, barrières qui empêchent les clients de recourir à des transitions efficaces.

Phase 2

Les objectifs de la Phase 2 consistent à envisager les choses selon le point de vue des clients d'EO ayant fait l'expérience des aiguillages et des transitions entre les services d'emploi et d'alphabétisation, afin de comprendre ce qui fonctionnait le mieux pour eux quand ils passaient d'un fournisseur de services à un autre.

Au cours de la Phase 1, le personnel des organismes a déterminé les facteurs suivants :

1. Établir des relations avec les partenaires de transition; et
2. Créer un niveau de confort pour le client/l'apprenant.

Les clients de la Phase 2 ont également soulevé ces deux mêmes facteurs, en plus de ceux énumérés dans le Tableau n° 2 : Comparaison des points de vue des clients et du personnel des organismes. Compte tenu de leurs points de vue divergents, il n'est pas surprenant de constater que le personnel d'EO et leurs clients aient décrit ces facteurs de manière différente. Le personnel d'EO a de multiples responsabilités (envers les clients, les bailleurs de fonds et l'organisme lui-même) et leurs commentaires reflètent les principales méthodes utilisées en matière de livraison de services, de gestion du rendement et d'officialisation des transitions. Les clients n'ont de responsabilités qu'envers eux-mêmes. Leurs commentaires reflètent les principales pratiques qui les aident en tant qu'individus, qui comblent leurs besoins émotionnels et qui les préparent aux prochaines étapes.

Les résultats qui ont découlé les consultations avec les clients furent étonnants.

1. Les participants aux groupes de discussion n'ont pas soulevé leurs propres compétences, attitudes ou motivations comme des facteurs impliqués dans le processus de transition.

Au cours de la Phase 1, au moment de l'identification des facteurs clés influant sur la transition des clients entre deux services, la plupart des membres du personnel d'EO ont décrit le fait par leurs clients d'être prêts dans des termes de compétences observables, d'attitude et de motivation.
Au cours de la Phase 2, aucun des 80 participants aux groupes de discussion n'a soulevé le fait d'être prêt comme un facteur clé influant sur leur transition entre les services. Peut-être parce que les clients :

- sont fortement concentrés sur les priorités qu'ils ont au sein des organismes dont ils reçoivent des services à ce moment précis;
- n'ont pas forcément conscience de la mission ou des limites, en matière de services, de l'organisme dont ils reçoivent des services à ce moment précis;
- n'ont pas forcément conscience des options qui les attendent aux prochaines étapes;
- peuvent penser que lorsque vient le temps de passer à un autre programme, il est de la responsabilité de l'organisme de les guider;
- peuvent ne pas être capable de faire de l'introspection pour comprendre s'ils sont prêts, quelles sont leurs forces et quels sont les défis qui les attendent aux prochaines étapes.

2. Les clients ont décrit de manière très claire ce que les organismes pourraient faire pour faciliter leur transition.

Les participants aux groupes de discussion ont décrit des pratiques notamment en matière de communication, d'accommodements et d'environnements qui seraient susceptibles de les aider à faire la transition entre les programmes. Ils ont décrit ce à quoi correspond pour eux une livraison de services, les stratégies et les outils efficaces leur permettant d'être informés sur les étapes qui les attendaient et de se motiver en vue de ces étapes. Ils ont reconnu l'importance d'avoir un point de contact unique et une communication opportune comme des facteurs clés permettant de faciliter leur transition vers la prochaine étape, un facteur que le personnel des organismes n'avait pas soulevé.

3. Les clients ont décrit l'importance de la prise en considération de leurs sentiments et le fait d'évoluer au sein d'organismes surs, accueillants et centrés sur leurs clients.

Les participants aux groupes de discussion ont validé les principes de services respectueux, compatissants, centrés sur les clients, mettant l'accent sur des programmes améliorant la conscience de soi. Ils ont soulevé l'importance de comprendre quelles étaient leurs forces et leurs faiblesses et de faire un suivi de leur progression vers l'atteinte de leurs objectifs – objectifs qui ont un impact positif sur leur vie personnelle en plus de leur apprendre des choses et de leur donner des occasions d'emploi.

4. Les clients veulent comprendre toutes les options qui s'offrent à eux.

Les participants aux groupes de discussion ont décrit le partage de locaux et les partenariats entre les organismes comme un élément important permettant de faciliter leur transition. Ils ont ciblé non seulement l'importance d'avoir accès à toutes sortes de services (« un guichet unique ») dans un seul lieu, mais également la possibilité de visiter d'autres organismes. Les clients veulent savoir si la voie qu'ils ont choisie est réaliste vis-à-vis du marché du travail.

5. Les clients francophones et sourds et malentendants ont listé un certain nombre d'obstacles rencontrés au cours de leur transition vers les prochaines étapes, que ce soit vers un autre fournisseur de services ou vers le marché de l'emploi. Les clients anglophones n'ont soulevé aucun obstacle de la sorte.

Les participants aux groupes de discussion destinés aux sourds et malentendants ainsi qu'aux francophones ont listé des obstacles communs sur les lieux de travail et dans les organismes des fournisseurs de service. Ils ont déclaré que les communications n'étaient souvent pas disponibles dans leur langue (langue des signes ou français) ou selon le moyen de communication qu'ils avaient choisi (message texte, courriel ou téléphone). Ils ont parlé

de « tourniquets » ou de « portes closes » parce que certains organismes et certains employeurs ne sont pas au courant que ces accommodations sont nécessaires, disponibles, voire obligatoires, sur le plan légal. Ils ont soulevé le manque de connaissances et de ressources (moyens, personnel et temps) comme étant des raisons sous-jacentes du manque d'accommodations. Ils ont également estimé que les organismes et les entreprises devaient adopter des politiques pour s'assurer que les accommodements soient appliqués.

Sur la base des résultats de ce projet, voici quelques **recommandations** pour les fournisseurs de services d'EO et d'autres organismes :

1. **Encourager les clients à participer de manière active à leur propre apprentissage et à l'auto-exploration, à reconnaitre et à suivre les progrès réalisés de manière formelle et informelle.**

2. **Fournir un environnement sûr, compatissant ainsi qu'un service à la clientèle exceptionnel.**

3. **Chercher et créer des partenariats avec d'autres organismes appartenant ou non à EO.**

4. **Rassembler, fournir et utiliser des informations sur le marché du travail lorsque l'on aide les clients à se fixer des objectifs, à développer un plan de service/d'apprentissage et à faire la transition vers la prochaine étape.**

5. **Vérifier les politiques en manière de communication et d'accommodements pour s'assurer de répondre aux besoins et en fonction des préférences des clients, tout en respectant le cadre fixé par la loi.**

La comparaison des points de vue des clients et du personnel des organismes au cours du projet précédent a permis de mettre au jour des points communs et des différences. Il est

toujours bon de constater que chacun peut apprendre des expériences de l'autre. Grâce à des discussions et à une oreille attentive quant aux besoins et aux priorités communes, les points de vue du personnel et des clients d'EO auront tendance à se rejoindre.