

2012

# AUTO-ÉVALUATION DE LA QUALITÉ

RAPPORT SOMMAIRE DU PROJET PILOTE



## REMERCIEMENTS

La Direction des services communautaires d'apprentissage pour adultes (SCAA) tient à souligner la contribution de quatre (4) organismes qui ont accepté de participer au projet pilote et des membres de leurs équipes respectives.

### **Apprentissage pour adultes Sud-Est (APASE)**

Gérald Comeau, membre du comité d'APASE  
Eugène LeBlanc, membre du comité d'APASE  
Dorice Daigle, conseillère régionale des SCAA  
Jacinthe Godin, directrice des opérations d'APASE  
Paul-Émile Cormier, président d'APASE

### **Central Valley Adult Learning Association (CVALA)**

Susan Cloutier, membre du conseil d'administration de la CVALA  
Diana Pike, présidente de la CVALA  
Doug Goss, président des ressources humaines de la CVALA  
Ashley Currie, ancienne directrice des opérations par intérim- actuellement agente des finances  
Scott Elvin, directeur des opérations par intérim  
Tonya Chedore, coordonnatrice des études de la CVALA  
Jennifer MacGougan, facilitatrice de l'apprentissage en ligne de la CVALA  
Dianne Lawson, conseillère régionale des SCAA

### **Laubach Literacy New Brunswick**

Deanna Allen, directrice générale  
Joan Perry, coordonnatrice de la formation et de l'assurance de la qualité

### **Équipe régionale du programme de CET du Sud-Est**

Natalie Melanson, coordonnatrice régionale de la formation en CET  
Lucie Aubé, coordonnatrice régionale par intérim de la formation en CET  
Tammy Nichol, agente de la mise en œuvre et de la prestation  
Claudette Thériault, agente d'évaluation  
Denise Pellerin, formatrice régionale

Les SCAA désirent aussi remercier les personnes suivantes de leur contribution :

Kim Hollihan, conseillère principale des programmes des SCAA et mentore de l'AEQ  
Marie-Ève Lavoie, Centre d'excellence en CET de Bathurst  
Erin Sanderson, Centre d'excellence en CET de Saint John  
Nadine Mullin, Centre d'excellence en CET de Saint John

# TABLE DES MATIÈRES

<b>1.0 INTRODUCTION</b>	<b>Page 4</b>
1.1 Contexte	
1.2 Projets pilotes d'auto-évaluation de la qualité	
<b>2.0 MÉTHODOLOGIE</b>	<b>Page 5</b>
2.1 Planification	
2.2 Collecte d'information	
2.3 Analyse et interprétation	
2.4 Rapports et plan d'action	
2.5 Célébration des réalisations	
2.6 Suivi des améliorations	
<b>3.0 MISE EN ŒUVRE</b>	<b>Page 7</b>
3.1 Communication et consultation	
3.2 Temps et ressources humaines	
3.3 Guide et outil d'AEQ	
<b>4.0 MESURES ET RÉSULTATS</b>	<b>Page 8</b>
4.1 Réussites et défis	
4.2 Résultats	
<b>5.0 RECOMMANDATIONS ET CONCLUSION</b>	<b>Page 10</b>
5.1 Recommandations	
5.2 Conclusion	
<b>ANNEXE A</b>	<b>Page 13</b>
<b>ANNEXE B</b>	<b>Page 16</b>

## **1.0 INTRODUCTION**

### **1.1 Contexte**

*Travailler ensemble à l'alphabétisation des adultes : Stratégie d'alphabétisation des adultes du Nouveau-Brunswick* du ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail (EPFT) établit des priorités stratégiques sur la prestation des services d'alphabétisation des adultes et de formation en compétences essentielles, dont celle « d'assurer la qualité et l'efficacité des programmes d'alphabétisation pour les adultes ».

La Direction des services communautaires d'apprentissage pour adultes (SCAA) a mis sur pied une initiative sur la qualité afin d'examiner et de définir ce qui constitue la qualité des services et des programmes d'alphabétisation pour adultes et de formation en compétences essentielles au Nouveau-Brunswick. Le but de cette initiative était d'établir un cadre visant à orienter le Ministère et ses partenaires dans leurs efforts pour comprendre, mesurer et améliorer la qualité des programmes et des services offerts dans la province.

Le cadre de qualité décrit huit (8) priorités stratégiques relatives à la prestation des services d'apprentissage pour adultes et de formation en compétences essentielles : La gestion, la planification, les ressources, l'inclusion sociale et respect de la diversité, les ressources humaines, la prestation, les partenariats, et la transparence et l'amélioration constante.

Le cadre devrait s'appliquer à la prestation de tous les services d'apprentissage pour adultes et de formation en compétences essentielles offerts ou financés par les SCAA, ou au nom des SCAA.

### **1.2 Projets pilotes d'auto-évaluation de la qualité**

La mise sur pied des projets pilotes d'auto-évaluation de la qualité avec encadrement est une des activités énoncées dans le plan de mise en œuvre par étapes du cadre de qualité.

Quatre organismes ont accepté de participer au processus pilote d'auto-évaluation de la qualité : Apprentissage pour adultes Sud-Est (APASE), Central Valley Adult Learning Association (CVALA), Laubach Literacy New Brunswick (LLNB) et Équipe régionale du programme de CET du Sud-Est.

Les projets pilotes avaient essentiellement pour but de mettre à l'essai et d'évaluer le processus d'auto-évaluation de la qualité (AEQ) ainsi que le guide et l'outil d'AEQ, et d'acquérir des connaissances pratique sur le processus de mise en œuvre.

Le Guide d'AEQ fournit de l'information utile pour aider et appuyer les fournisseurs de services d'alphabétisation des adultes et de formation en compétences essentielles à appliquer le processus d'AEQ.

L'outil d'AEQ est structuré autour de huit éléments constitutifs des programmes d'alphabétisation des adultes et de formation en compétences essentielles efficaces et de qualité, qui sont basés sur des éléments probants. Les organismes ont utilisé l'outil pour évaluer la qualité de la prestation de leurs programmes et pour dresser un plan d'action sur l'amélioration constante des programmes.

En consultation avec la coordinatrice de la qualité des SCAA/mentor, les organismes ont géré le processus qui s'est déroulé de septembre 2011 à mars 2012. Ils devaient aussi soumettre des rapports d'étape mensuels et présenter un rapport d'évaluation du projet pilote.

Une séance de formation d'une journée animée par Pat Stafford et Dianne Léger a été présentée à Moncton, le 8 septembre 2011, à l'intention des organismes et des membres de leur équipe du projet pilote. Un aperçu du cadre de qualité, de l'information sur les personnes à mobiliser et le moment pertinent de le faire, et une application pratique de l'outil d'AEQ a été présentée.

## **2.0 MÉTHODOLOGIE**

### **2.1 Planification**

Tous les organismes ont créé une équipe du projet qui a été chargée de superviser les étapes de la planification, de la mise en œuvre et de l'évaluation du projet. Les équipes comptaient entre trois et huit membres, et comprenaient des personnes qui travaillaient en collaboration avec l'organisme ou pour celui-ci (personnel rémunéré, bénévoles, membres du conseil d'administration ou du comité, directeur des opérations, enseignants, formateurs, facilitateurs et conseillers régionaux en apprentissage des adultes).

Chaque organisme a établi le mandat de son équipe du projet à l'aide du modèle fourni par les SCAA.

Toutes les équipes du projet ont tenu une première réunion pour déterminer l'étendue des travaux à exécuter et pour dresser un plan de travail comprenant les échéanciers et les responsabilités des membres. Elles se sont aussi réunies régulièrement pendant la durée du projet pilote.

### **2.2 Collecte d'information**

Les équipes du projet ont, pour la plupart, recherché des documents écrits afin d'établir la preuve qu'un élément probant répondait aux exigences. Certaines d'entre elles ont effectué un sondage auprès des employés ou des intervenants tandis que d'autres ont visité les sites pour obtenir des éléments probants au sujet de la situation.

En général, diverses méthodes ont été utilisées pour recueillir l'information et les rétroactions dans le but de combler les lacunes dans les preuves tangibles offertes, pour valider les éléments probants recueillis et pour déterminer les niveaux de rendement. Elles comprennent : courrier électronique, téléphone, rencontre (entrevues et réseautage), échantillonnage de documents, tables rondes, sondages (papier et en ligne), visites sur place (inspections matérielles), observation (salles de classe) et groupes de discussion facilités.

Divers intervenants, notamment le personnel rémunéré et bénévole, les membres des conseils d'administration et des comités, les tuteurs, les enseignants, les employeurs, les formateurs, les intervenants et les services d'aiguillage, ont été invités à fournir leurs commentaires.

## **2.3 Analyse et interprétation**

Deux équipes du projet ont choisi d'attribuer les huit éléments de l'AEQ aux membres de l'équipe selon leurs domaines d'expertise. Chaque membre devait examiner les indicateurs de qualité, déterminer un niveau de rendement, justifier le niveau d'évaluation, fournir les éléments probants qui appuient leurs constatations et indiquer la façon d'améliorer le domaine. Des réunions ordinaires ont été tenues dans le but de discuter d'un ou de deux éléments par réunion et de permettre à la personne responsable de l'élément de présenter son rapport aux autres membres de l'équipe. Les tables rondes sur les composantes de chaque élément organisées pour les membres de l'équipe du projet ont été très utiles pour analyser chaque indicateur et atteindre un consensus sur le niveau de rendement.

Les deux autres équipes du projet pilote ont choisi d'examiner les huit éléments et d'utiliser l'outil d'AEQ en tant que groupe. Elles ont tenu des réunions ordinaires pour discuter d'un ou de plusieurs éléments par réunion. L'équipe du projet devait examiner chaque indicateur de qualité, établir un niveau de rendement pour chaque indicateur et fournir des éléments probants de leurs constatations. Selon les équipes, l'utilisation de l'outil d'AEQ en groupe avant d'inviter les intervenants à participer a permis de mieux clarifier le but du processus d'AEQ.

Les deux méthodes ont atteint les résultats escomptés de l'analyse, de l'interprétation et de l'évaluation du rendement. Toutes les équipes du projet sont d'avis que les tables rondes étaient utiles pour mieux comprendre chaque élément et pour examiner sous tous leurs angles la gestion, la programmation et les activités de leurs programmes d'alphabétisation des adultes et de formation en compétences essentielles. Elles estiment aussi que le processus d'AEQ les a sensibilisées davantage à leurs pratiques actuelles et aux mesures requises pour maintenir ou améliorer la qualité.

Bien que toutes les équipes aient noté des points particuliers qui requièrent une attention immédiate, tous les organismes ont, en général, obtenu une très bonne note pour chacun des éléments et ils réussissent bien à combler les besoins des apprenants, du personnel et des intervenants.

## **2.4 Rapports et plan d'action**

Lorsque le niveau de rendement (de 1 à 4) a été déterminé par l'équipe du projet, un plan d'action a été établi concernant tous les indicateurs de qualité ayant un niveau de rendement de 1 et 2. Il importe de noter que l'on s'attend à ce que les fournisseurs de services d'alphabétisation et de formation en compétences essentielles 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.

Un ordre de priorité a été établi parmi les améliorations à apporter, en classant ces améliorations selon qu'elles doivent être faites « immédiatement », « cette année » ou « l'année prochaine ». Une personne clé ou un sous-comité a été désigné pour apporter l'amélioration et les échéanciers ont été fixés. Dans certains cas, les mesures ont été prises immédiatement afin d'aborder des domaines précis nécessitant une attention particulière, surtout lorsqu'une solution était déjà existante.

Toutes les équipes du projet ont constaté que, bien qu'ils soient en place et couramment utilisés, certains processus n'étaient pas toujours étayés par une documentation officielle et,

qu'elles avaient parfois supposé qu'une méthode était en place, mais, après vérification, il n'en était rien.

Le format des plans d'action variait d'un projet pilote à l'autre, mais tous les plans fournissaient les renseignements suivants :

- Critères de qualité;
- indicateurs de qualité;
- niveaux de rendement.
- calendrier pour l'obtention de l'amélioration (immédiatement, cette année, l'année prochaine) et mesures d'amélioration,
- personnes responsables,
- ressources nécessaires.

## **2.5 Célébration des réalisations**

La plupart des organismes qui ont participé aux projets pilotes ont constaté qu'ils répondaient très bien aux besoins des apprenants, du personnel et des intervenants. Ils étaient aussi encouragés de voir qu'ils atteignaient déjà des niveaux de rendement de 3 ou 4 pour plusieurs indicateurs de qualité.

Les équipes du projet n'ont pas encore célébré officiellement leurs réalisations, mais chacune planifie une activité spéciale pour les personnes qui ont consacré temps et énergie au processus d'AEQ.

## **2.6 Suivi des améliorations**

Tous les organismes se sont engagés à mettre en œuvre leur plan d'action sur l'AEQ et à effectuer le suivi des améliorations. Afin de surveiller et d'améliorer efficacement le rendement, la CVALA a créé un comité permanent d'auto-évaluation de la qualité et définit son mandat (voir l'annexe A).

## **3.0 MISE EN ŒUVRE**

### **3.1 Communication et consultation**

Les détails, les mises à jour et les résultats du projet pilote ont été fournis régulièrement à l'organisme responsable et à la Direction des SCAA. Les intervenants ont été avisés du processus d'AEQ et, dans certains cas, ils ont participé au processus de consultation.

### **3.2 Temps et ressources humaines**

Les projets pilotes ayant été mis sur pied pendant une période de temps restreinte (de septembre 2011 à mars 2012), les équipes du projet ont, pour la plupart, souligné que le processus d'AEQ était exigeant en main-d'œuvre et en temps (une équipe du projet a mentionné avoir consacré environ 180 heures au processus). Il importe aussi de noter que les membres de l'équipe du projet et le personnel ont contribué au projet en plus d'assumer leurs responsabilités courantes. Néanmoins, toutes les équipes du projet ont indiqué qu'elles étaient au courant des exigences (en temps et en ressources humaines) avant d'entamer le processus

d'AEQ. La plupart ont aussi indiqué que le processus était pertinent, qu'il était compatible avec l'objectif du cadre de qualité, et qu'il valait bien le temps et l'effort.

### **3.3 Guide et outil d'AEQ**

En général, les équipes du projet estimaient que le guide, l'outil et le modèle d'AEQ étaient d'excellents documents de travail pour les orienter tout au long du processus. Quelques secteurs d'amélioration ont toutefois été mentionnés.

#### **Guide d'AEQ**

La plupart des équipes du projet ont mentionné que la feuille d'exemples de sources d'éléments probants du Guide d'AEQ était très utile. Une équipe du projet pilote a suggéré d'inclure plus d'exemples à l'intention des nouveaux fournisseurs de services qui suivent le processus. Une autre équipe du projet a proposé qu'il soit précisé dans le guide que les documents fondés sur des éléments probants soient indiqués par titre et date aux fins de renvois aux éléments probants.

Le Guide d'AEQ contenait un modèle de plan d'action, mais les équipes pouvaient établir leur propre modèle ce qu'elles ont choisi de faire. Le format des plans d'action était différent, mais l'information fournie était semblable. Une équipe du projet a suggéré d'ajouter une colonne pour décrire les points à aborder concernant chaque indicateur de qualité. Les modèles de plan d'action préparés par les équipes du projet seront remis à tous les organismes qui appliqueront le processus d'AEQ à l'avenir.

#### **Outil d'AEQ**

Toutes les équipes du projet ont souligné que des répétitions entre des éléments ont occasionné une répétition des éléments probants pour appuyer l'énoncé. Elles ont aussi noté que certains indicateurs de qualité n'étaient pas pertinents, se chevauchaient ou ne s'appliquaient pas à leur organisme. À la suite de ces commentaires, l'outil d'AEQ sera modifié afin d'éviter les répétitions et une cinquième colonne sera ajoutée dans la section des niveaux de rendement pour indiquer les indicateurs de qualité qui ne s'appliquent pas à un organisme.

## **4.0 MESURES ET RÉSULTATS**

### **4.1 Réussites et défis**

Les équipes du projet ont énuméré des facteurs clés qu'elles estiment essentiels à la mise en œuvre efficace du processus d'AEQ, notamment :

- Engagement organisationnel pour consacrer le temps et les ressources au processus;
- Création d'une équipe du projet chargée de mettre en œuvre le processus d'AEQ et composée de représentants de tous les intervenants, particulièrement des membres du personnel;
- Désignation d'un chef de l'équipe du projet pour faciliter et diriger le processus;
- Désignation des membres de l'équipe du projet qui comprennent le processus et qui s'y intéressent;

- Gestion du temps réaliste et attribution du temps nécessaire aux membres de l'équipe du projet pour participer au processus;
- Attribution des divers éléments aux membres de l'équipe du projet comme moyen efficace pour maintenir la concentration du groupe à chaque séance;
- Discussion d'un seul élément par réunion ou, dans certains cas, de deux éléments au plus afin d'offrir des séances ciblées et au moment opportun;
- Tables rondes et inclusion des membres du personnel au processus qui fournissent des informations intéressantes;
- Réunions d'une durée maximale de deux heures;
- Respect des échéanciers établis au début du processus;
- Transparence entre les membres de l'équipe du projet et les intervenants;
- Établissement de niveaux de rendement réalistes;
- Détermination de secteurs d'amélioration lors de l'évaluation des rétroactions des intervenants;
- Élaboration d'un plan d'action réaliste et raisonnable;
- Approche encadrée;
- Évaluation franche des forces afin de les maintenir et de s'en inspirer.

Les équipes du projet ont aussi noté les défis suivants :

- Temps et ressources (humaines et financières);
- Recherche de moyens de regrouper les apprenants et de recueillir les précieux « commentaires des apprenants »;
- Roulement du personnel imprévu (CET);
- Contrainte de temps des équipes du projet limitant la taille de l'échantillon de certains éléments. À l'avenir, l'organisme examinera un plus grand échantillon qui reflétera mieux leurs activités.

## 4.2 Résultats

Le processus d'AEQ aide les organismes à mettre l'accent sur la connaissance de ce qu'ils font et la manière dont ils veulent le faire, sur l'apprentissage à tirer de ce qu'ils font et sur l'utilisation des leçons apprises pour progresser et développer leurs services. Voici des résultats obtenus pendant le processus d'AEQ :

- Détermination, dans certains cas, que des mesures devaient être prises lorsque la méthode était censée exister et qu'il n'en était rien;
- Élaboration de formulaires, de processus et de modalités;
- Préparation de sondages et de questionnaires sur l'évaluation des programmes;
- Mise à niveau du site Web de l'organisme;
- Partage de la mission, de la vision et des énoncés de valeurs de l'organisme avec les intervenants internes et externes;
- Examen des manuels, des politiques et des modalités;
- Temps accordé pour discuter des approches relatives à la prestation des programmes et des services;
- Détermination des forces et des secteurs d'amélioration;
- Excellent exercice de constitution d'une équipe.

## **5.0 RECOMMANDATIONS ET CONCLUSION**

### **5.1 Recommandations**

#### **a) Processus d'AEQ**

- Le processus d'AEQ ne devrait pas être trop long (au plus 12 mois) afin de maintenir le cap et l'intensité.
- Il faut tenir compte du fait que les réponses dans le cadre du processus d'AEQ peuvent refléter les perspectives régionales et provinciales. À cet égard, la participation des représentants appropriés à l'échelle locale (c.-à-d. coordonnateurs et conseillers régionaux) pour obtenir des éléments probants et communiquer avec le bureau central faciliterait le processus de planification des mesures d'amélioration constante.
- L'expression auto-évaluation de la qualité à l'interne devrait être remplacée par revue interne de la gestion de la qualité.
- Le processus d'AEQ devrait être mis sur pied tous les deux ans et devenir progressivement un processus annuel.
- L'élaboration, l'examen et la révision du cadre de qualité, et des politiques et des procédures connexes devraient relever des SCAA.

#### **b) Participation à l'AEQ et consultation**

- Lorsque cela est possible, il faut inviter les membres du personnel qui possèdent les compétences ou la formation en assurance de qualité à joindre l'équipe du projet pour obtenir des conseils supplémentaires.
- Il importe que des membres du personnel, des apprenants, des enseignants, des tuteurs, des employeurs et des intervenants soient invités à participer lorsqu'il est impossible de consulter chaque personne sur un élément particulier.

#### **c) Aspect financier**

- Une compensation financière devrait être envisagée pour aider à compenser le temps, la participation aux réunions et les frais de déplacement des membres du personnel qui effectuent des visites afin d'analyser plus à fond les programmes et les services.

#### **d) Pratiques exemplaires**

- L'échange de pratiques exemplaires entre les organismes épargnerait du temps et mènerait à une gestion de qualité.
- Le système de gestion de la qualité du CCNB devrait être examiné afin d'adopter et d'adapter des éléments de sa structure, sa terminologie, ses politiques, ses procédures, etc., ce qui pourrait s'avérer avantageux pour les SCAA.

- Le nombre de politiques (par exemple une politique par norme de qualité) devrait être limité au minimum, et les procédures et les processus devraient être classés par catégorie pour chaque norme de qualité.

#### **e) Outil d'AEQ**

- La terminologie utilisée dans l'outil d'AEQ doit être claire (lexique).
- Les membres des comités régionaux (bénévoles et personnel rémunéré) devraient être inclus dans l'élément relatif aux ressources humaines.
- Une case « sans objet » devrait être ajoutée dans la section des niveaux de rendement.

#### **f) Terminologie**

- Un lexique sur la gestion de la qualité devrait être constitué. Il conviendrait peut-être d'utiliser les termes pertinents du lexique du CCNB (voir l'annexe B), en les adaptant au contexte.

#### **g) Lignes directrices et procédures des SCAA**

- La création d'un comité sur l'auto-évaluation de la qualité devrait être incluse dans le manuel des procédures du programme communautaire d'apprentissage pour adultes (structure organisationnelle).
- Le processus d'AEQ devrait être inséré dans les lignes directrices sur les CET.
- Les questions du questionnaire à la fin du programme (apprenant) devraient être révisées afin de refléter les indicateurs de qualité particuliers aux apprenants.
- Le sondage auprès des employeurs et des partenaires devrait être envoyé aux employeurs à la fin de la formation et aux partenaires à la fin de l'exercice financier.
- Le formulaire d'évaluation du rendement de l'employé de tous les membres du personnel (y compris un employé d'un conseil ou d'un comité régional) devrait être revu afin de s'assurer que les mesures liées au rendement cadrent bien avec les indicateurs de qualité de l'outil d'AEQ.
- Les recommandations sur les améliorations aux programmes des SCAA devraient être envoyées au coordonnateur ou au conseiller régional qui les transmettra au bureau central des SCAA pour étude.
- Il faut éliminer la répétition en ce qui concerne la sollicitation des rétroactions des employeurs, des apprenants et des intervenants.

## **5.2 Conclusion**

Les organismes qui ont participé au processus d'AEQ ont atteint les objectifs fixés dans le mandat du projet pilote. Grâce à eux, les SCAA ont recueilli de l'information précieuse pour améliorer le processus d'AEQ, le Guide d'AEQ et l'outil d'AEQ. Ils reconnaissent aussi l'efficacité dans la prestation des programmes et des services d'alphabétisation des adultes et

de formation en compétences essentielles, ainsi que leur contribution envers l'amélioration constante.

Tous les organismes s'entendraient pour dire que le processus d'AEQ leur a fourni un bon aperçu des pratiques liées aux programmes d'alphabétisation des adultes et de formation en compétences essentielles, et des perspectives nouvelles sur les cheminements vers une amélioration constante.

Comme prochaine étape, les SCAA examineront les rétroactions et les recommandations fournies par les équipes du projet, et détermineront les mesures à prendre pour progresser graduellement vers la mise en oeuvre du processus d'AEQ à tous les fournisseurs de services dans la province.

**Comité d'auto-évaluation de la qualité de la  
Central Valley Adult Learning Association, inc.**

**Mandat**

Le Comité d'auto-évaluation de la qualité ci-après le Comité d'AEQ, est un comité du conseil d'administration de l'Association.

**But :**

Le Comité d'AEQ doit participer à un projet pilote, en collaboration avec la direction des services communautaires d'apprentissage pour adultes (SCAA), dans le but d'évaluer la qualité des programmes d'alphabétisation pour adultes et de formation en compétences essentielles, et d'aider le ministère [EPFT], ses partenaires et nous-mêmes à établir un plan d'action sur les améliorations constantes aux programmes.

**Mandat :**

Le Comité d'AEQ est établi par le conseil d'administration et doit :

- X Soumettre au conseil d'administration et à la Direction des SCAA des rapports périodiques sur l'évolution du projet;
- X Fournir à la Direction des SCAA les résultats de l'évaluation du niveau de rendement des huit normes de qualité définies pour la prestation des programmes d'alphabétisation des adultes et de formation en compétences essentielles au Nouveau-Brunswick comme le prévoit le plan d'action de l'AEQ, plus précisément :
  - X NQ1 : L'organisme de prestation de services est géré de façon responsable et il respecte toutes les exigences réglementaires;
  - X NQ2 : Des processus de planification sont en place, ce qui fait en sorte qu'on s'est doté d'une stratégie et d'un plan d'action bien documenté montrant comment l'organisme prévoit répondre aux besoins des intervenants en matière de compétences;
  - X NQ3 : L'organisme de prestation de services détermine, distribue et gère efficacement les ressources nécessaires au soutien de son plan d'action;
  - X NQ4 : Les services d'alphabétisation des adultes et de formation en compétences essentielles prônent le respect mutuel, l'égalité et la diversité, et sont sensibles au contexte social, culturel et professionnel des apprenants ainsi qu'à leurs capacités d'apprentissage;
  - X NQ5 : Les ressources humaines possèdent la qualification ou l'expérience exigée dans les lignes directrices provinciales, elles sont soutenues par l'organisme et elles ont accès à des activités régulières qui leur permettent d'enrichir leurs connaissances et leurs compétences;
  - X 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 bonnes pratiques relatives aux principes de l'apprentissage des adultes;
  - X NQ7 : 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;
- X NQ8 : 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;
- X L'attribution des niveaux de rendement sur une échelle de 1 à 4 après l'évaluation et la discussion par ses membres de chacun des huit éléments susmentionnés;
- X Présenter des rapports mensuels à la Direction des SCAA et au conseil d'administration de la CVALA, à compter du 31 octobre 2011;
- X Dresser un plan d'action sur les améliorations constantes aux programmes d'ici le 29 février 2012;
- X Soumettre un rapport final du projet pilote à la Direction des SCAA et au conseil d'administration de la CVALA, au plus tard le 30 mars 2012;
- X Assumer toute autre responsabilité que peu lui confier où que peut exiger, de temps à autre, le conseil d'administration de la CVALA.

#### **Composition :**

- X Le comité compte au plus six membres dont trois sont membres du conseil d'administration de la CVALA et les autres sont nommés parmi les membres de la CVALA.
- X Le président du conseil d'administration de la CVALA peut assister en tout temps aux réunions du comité.
- X Le comité peut inviter la conseillère régionale à participer aux réunions s'il juge qu'en raison de ses compétences, celle-ci peut faciliter les délibérations.

#### **Processus de nomination :**

- X Les membres de l'AEQ sont nommés par le conseil d'administration sur la recommandation du comité d'AEQ.

#### **Mandat :**

- X Le mandat est de deux ans et il peut être renouvelé par le conseil d'administration.

#### **Compte rendu des réunions :**

- X Les procès-verbaux des réunions doivent être tenus par un membre du comité désigné à titre de secrétaire, par voie d'élection par le comité ou de nomination par le président à chaque réunion.
- X Les procès-verbaux du comité d'AEQ doivent être envoyés aux membres du Comité dans les dix jours qui suivent chaque réunion et ils doivent être approuvés par les membres du Comité avant d'être distribués aux autres comités ou au conseil d'administration.
- X Tous les procès-verbaux des réunions doivent être envoyés au comité exécutif du conseil d'administration par le président du comité ou une personne désignée.
- X Les réunions ont lieu au bureau central de la CVALA, au 137, avenue MacDonald, à Oromocto, à moins que le président ou le comité désigne, de temps à autre, un lieu plus propice.

**Politiques administratives :**

- X Les frais de déplacement et de réunions des membres du comité d'AEQ doivent être remboursés selon les politiques et les procédures établies par la CVALA.
- X Les membres du comité d'AEQ doivent se conformer aux procédures administratives du conseil d'administration.
- X Les règles et convenances nécessaires au bon déroulement de toutes réunions du « Robert's Rules of Order » s'appliquent à toutes les réunions.

**Lexique sur la gestion de la qualité – Quality Management Lexicon**

- Cadre de qualité/Quality Framework
- Système de gestion de la qualité/Quality Management System
- Amélioration constante/Continuous Improvement
- Plan d'action corrective/préventive/Corrective/Preventive Action Plan
- Revue interne de la gestion de la qualité/Internal Quality Management Review
- Preuve tangible/Objective Evidence
- Politique/Policy
- Procédure/Procedure
- Directive de travail/Work Instruction
- Processus/Process
- Apprenant/Learner
- Organisme/Organization