

# **Nous sommes tous dans le même bateau**

---

## **Meilleures pratiques en matière de prestation de programmes d'alphabétisation des adultes pendant la pandémie de COVID-19**

**Mars 2021**

**Rédigé par Jennifer E. Hewitt**

---

**QUILL Learning Network  
Literacy Link South Central  
Project READ Literacy Network  
Community Literacy of Ontario**

## Remerciements

Hôte du projet :	<a href="#">QUILL Learning Network</a>	
Groupe consultatif :	Debera Flynn Tamara Kaattari Summer Burton Jane Tuer Joanne Kaattari	<a href="#">QUILL Learning Network</a> <a href="#">Literacy Link South Central</a> <a href="#">Literacy Link South Central</a> <a href="#">Project READ Literacy Network</a> <a href="#">Community Literacy of Ontario</a>
Recherche et rédaction	Jennifer E. Hewitt	<a href="#">Project READ Literacy Network</a>
Date de publication	Mars 2021	

Nous tenons à remercier toutes celles et tous ceux qui ont donné de leur temps et fourni de précieuses informations pour aider à cette recherche.

**« Gardez le moral, nous sommes toutes et tous dans le même bateau ! Prenez soin de vous ! »**

*Un répondant au sondage*



Ce projet d'Emploi Ontario est financé en partie par le gouvernement du Canada, le gouvernement de l'Ontario et l'Entente Canada-Ontario sur le Fonds canadien pour l'emploi.



Les opinions exprimées dans ce document sont celles de QUILL Learning Network et ne reflètent pas nécessairement celles de nos organismes de financement.

L'adaptation en français a été effectuée grâce au Fonds de traduction de la Coalition ontarienne de formation des adultes (COFA) qui reçoit un financement du ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences.

Remarque de l'autrice :

Ce fut un plaisir de discuter avec autant de personnes œuvrant dans le domaine de la littératie et disposées à donner de leur temps et à partager leur expertise. J'ai été très frappée de voir à quel point tout le monde, directrices et directeurs, gestionnaires, formatrices et formateurs, personnel et bénévoles, travaillaient fort pour servir les personnes apprenantes. Je n'ai entendu personne se plaindre alors que ça a été une période extrêmement difficile. Vous mériteriez tous une médaille ! Votre temps et votre dévouement sont très appréciés et ont un impact inestimable.

- Jennifer

La recherche contenue dans ce rapport sera présentée sous forme de webinaire au printemps 2021.



2020 a été une année de défis et de changements. Les organismes AFB de l'Ontario ont répondu présents, se sont adaptés et ont fait preuve de créativité pour répondre aux besoins de leurs clients pendant la pandémie de COVID-19. Découvrez comment grâce aux résultats de notre étude menée à l'échelle provinciale et apprenez-en davantage sur la manière dont notre programme utilise et utilisera certaines approches.

Parmi les sujets abordés, on retrouve les meilleures pratiques en matière d'administration, de promotion, d'admission, de mode de prestation, de réouverture et de fonctionnement sécuritaires, de ressources d'apprentissage, d'évaluation et de développement professionnel.

Inscrivez-vous pour participer à l'une des séances suivantes :

**Cliquez ici pour le mardi 23 mars de 10 h à midi**

**Cliquez ici pour le mercredi 24 mars de midi à 14 h**

**Cliquez ici pour le jeudi 25 mars de 14 h à 16 h**

Une fois inscrit, vous recevrez un courriel de confirmation avec un lien personnalisé vous permettant de rejoindre la rencontre.



---

## Résumé

Ce rapport détaille toutes les recherches menées en sondant et en interrogeant le personnel de direction et d'enseignement des organismes et des réseaux d'alphabétisation des adultes de l'Ontario sur les meilleures pratiques qu'ils ont utilisées pour continuer à servir les personnes apprenantes pendant la pandémie du COVID-19. Les organismes ont parlé des adaptations qu'ils avaient dû faire dans chaque domaine d'activité, y compris l'administration, la promotion, l'admission, le mode de prestation, la réouverture et le fonctionnement sécuritaires, les ressources d'apprentissage, l'évaluation et le développement professionnel. Étant donné que certains organismes travaillent dans les conditions autorisées par la pandémie depuis près d'un an et que d'autres ont dû fermer, les suggestions bénéficieront différemment à chaque organisme. Cependant, vu les nombreux conseils donnés, tous y trouveront certainement des informations utiles pour servir les personnes apprenantes qu'ils ont à leur charge. Nous avons inclus des fiches-conseils pour permettre un accès rapide aux sujets les plus populaires. La planification future était très présente dans l'esprit de celles et ceux qui ont fourni des informations pour ce rapport, car les innovations qui ont émané de cette période inédite pourraient aider les organismes à servir les personnes apprenantes différemment afin de continuer à aller de l'avant.

---

# Table des matières

<b>Remerciements</b> .....	<b>2</b>
<b>Résumé</b> .....	<b>4</b>
<b>Introduction</b> .....	<b>7</b>
<b>Conseils</b> .....	<b>9</b>
<i>Gestion du personnel</i> .....	9
<i>Administration</i> .....	11
<i>Santé et sécurité/Ressources humaines</i> .....	13
<i>Faire appel à des bénévoles</i> .....	14
<i>Collecte de fonds</i> .....	15
<b>Promotion</b> .....	<b>15</b>
<b>Admission</b> .....	<b>20</b>
<i>Stratégies d'admission</i> .....	20
<i>Changements démographiques</i> .....	23
<i>Évaluations d'admission</i> .....	24
<b>Mode de prestation</b> .....	<b>26</b>
<i>Communiquer avec les personnes apprenantes</i> .....	26
<i>Aider les personnes apprenantes à accéder à des appareils et à Internet</i> .....	28
<i>Donner des tâches et des devoirs aux personnes apprenantes qui n'ont ni appareil électronique ni accès à Internet</i> .....	29
<i>Donner des consignes pour l'apprentissage à distance</i> .....	31
<i>Fournir un enseignement direct à distance</i> .....	32
<i>Fournir un enseignement, des consignes et des programmes directs en ligne</i> .....	33
<i>Les cinq plateformes les plus populaires (au sein des organismes communautaires, scolaires et collégiaux)</i> .....	34
<i>Conseils pour aider les personnes apprenantes qui découvrent l'apprentissage en ligne</i> .....	37
<i>Conseils pour un enseignement direct efficace en groupe et en ligne</i> .....	39
<i>Conseils pour que les personnes apprenantes se sentent impliquées</i> .....	39
<i>Adaptations aux leçons et aux cours</i> .....	39
<b>Réouverture et fonctionnement sécuritaire en face à face</b> .....	<b>41</b>

<i>Configuration de l'espace pour permettre une distanciation physique et une réduction des contacts avec les surfaces</i> .....	42
<i>Achat de matériel pour respecter les normes sanitaires</i> .....	43
<i>Mettre en place un plan pour réduire la capacité et permettre la distanciation</i> .....	44
<i>Suivre les consignes sanitaires en matière de désinfection des surfaces</i> .....	44
<i>Maintenir les règles de santé et de sécurité à l'entrée</i> .....	45
<i>Faire respecter les recommandations en matière de santé et sécurité en classe</i> .....	46
<b>Ressources d'apprentissage</b> .....	<b>47</b>
<i>Conseils généraux pour l'utilisation des ressources d'apprentissage en ligne ou à distance</i> .....	47
<i>Cours en ligne</i> .....	48
<i>Liste des ressources et de matériel d'apprentissage en ligne et à distance</i> .....	49
<b>Évaluation</b> .....	<b>50</b>
<i>Conseils généraux pour les évaluations</i> .....	51
<i>Pour les tâches jalons en particulier</i> .....	52
<i>Outils d'évaluation en ligne</i> .....	53
<b>Perfectionnement professionnel</b> .....	<b>53</b>
<i>Occasions de perfectionnement professionnel</i> .....	54
<i>Soutenir la santé mentale</i> .....	56
<b>Future planification</b> .....	<b>59</b>
<i>Se préparer de manière proactive pour les futurs confinements ou fermetures</i> .....	59
<i>Changements démographiques futurs</i> .....	62
<i>Changements dans les besoins des personnes apprenantes</i> .....	63
<i>Pratiques qui fonctionnent ou changements de pratiques qui pourraient perdurer</i> .....	63
<i>Comprendre ce que les changements signifient pour une meilleure compréhension de l'apprentissage</i> .....	66
<b>Conclusion</b> .....	<b>68</b>
<b>Annexe</b> .....	<b>69</b>
<i>Ressources additionnelles</i> .....	69
<i>Ententes et formulaires</i> .....	70
<i>Fiches-conseils</i> .....	86

---

## Introduction

Ce projet a été conçu dans le but de partager les meilleures pratiques (en d'autres termes, toutes les bonnes idées) entre les organismes d'alphabétisation communautaires de l'ouest de l'Ontario chargés de continuer à offrir des programmes pendant la pandémie de COVID-19. Ces organismes ont décidé de passer à l'apprentissage à distance pour continuer à servir les personnes apprenantes ayant un niveau assez faible malgré les défis liés à la baisse du financement et au manque de personnel.

Cependant, il est vite devenu évident que de manière générale, les fournisseurs de services d'alphabétisation étaient confrontés à des défis similaires et travaillaient pour trouver des solutions, et que tout le monde pouvait bénéficier de savoir comment les autres parvenaient, à force de créativité, à continuer de servir les personnes apprenantes.

Par conséquent, cette étude visant à connaître les meilleures pratiques a été envoyée aux organismes d'alphabétisation de tout l'Ontario, y compris aux organismes communautaires, et à ceux dépendant des conseils scolaires et des collèges. 39 organismes ont répondu et 23 entrevues individuelles ou de groupe ont été menées. Les organismes qui ont fourni des informations pour cette recherche avaient au moins un représentant de chacune des catégories suivantes : tuteur bénévole, formateur, coordonnateur de programme, personnel de soutien, gestionnaire de programme et directeur. Ce large éventail d'expériences a contribué à mettre en lumière cette recherche sous toutes les perspectives disponibles.

---

De nombreux défis ont été soulevés, parmi lesquels :

- le fait de passer brusquement au travail à distance.
- Le manque d'accès aux outils technologiques et à Internet (personnes apprenantes).
- La nécessité d'apprendre rapidement à utiliser de nouvelles compétences numériques (personnes apprenantes et personnel).
- La perte de contact avec certaines personnes apprenantes isolées dans certains lieux reculés.
- Le manque de directives sur la manière de procéder conformément aux directives du ministère.
- Le manque de ressources d'apprentissage, en partie à cause des restrictions de droits d'auteur qui limitaient le partage en ligne.
- Les défis en santé mentale liés aux problèmes de santé, aux changements brusques de routine et aux responsabilités supplémentaires (personnel et personnes apprenantes).

Les organismes qui ont réussi à continuer de proposer leurs services pendant cette période ont pu fournir de nombreuses informations détaillées dans ce rapport. Bien que certains conseils soient désormais connus de tous après un an de pandémie, d'autres pourraient faire gagner beaucoup de temps et éviter le petit jeu des essais/erreurs pour d'autres organismes qui, en raison de problèmes locaux ou de fermetures, n'ont pas forcément été en mesure de continuer à offrir leurs services ou pour ceux qui sont à la recherche de ressources supplémentaires pour continuer ce qu'ils ont commencé à mettre en place. De nombreuses idées ont émergé et chaque organisme trouvera sans aucun doute quelque chose d'utile.

---

## Conseils

La pandémie a provoqué des changements brutaux dans le mode de fonctionnement des organismes. Les conseils détaillés ci-dessous se sont avérés fort utiles.

### Gestion du personnel

- Lorsque c'est possible, et en fonction des recommandations de la santé publique et des possibilités en matière d'espace physique, proposez au personnel de faire du télétravail au lieu de venir au bureau ou à l'école.

Tous les membres du personnel ne disposent pas forcément d'un environnement familial optimal pour travailler ou enseigner ni d'une connexion Internet fiable. Pour leur santé mentale, certaines personnes peuvent avoir besoin de quitter leur domicile pour travailler.

- Offrir au personnel la formation et les outils nécessaires pour bien travailler depuis leur domicile.

Faire un suivi de leurs besoins et des problèmes auxquels ils pourraient être confrontés afin de s'assurer que tout se passe bien.

- Repasser en revue les dépenses du personnel, car certains changements peuvent provenir du travail à domicile.

Le télétravail peut entraîner des frais (utilisation du téléphone portable personnel, mises à jour de certains logiciels, encre pour l'imprimante ou réparation de certains appareils).

- Vérifier la connexion Internet du personnel en télétravail.

Les personnes vivant dans certaines zones rurales ou éloignées pourraient ne pas avoir un accès à Internet fiable ou à des forfaits illimités. Pensez à trouver un moyen de payer les frais de dépassement.

- Revoir les politiques de congés payés et de journées maladie.

Celles-ci peuvent engendrer des coûts supplémentaires pour certains organismes, mais peuvent aussi avoir une incidence sur la possibilité pour le personnel de prendre un congé approprié (recommandé) en raison d'une maladie.

- 
- Les rapports individuels hebdomadaires à l'intention du personnel ou les réunions de partage permettent de faire en sorte que tout le monde reste en contact et trouve des solutions à certains défis.

Encouragez le remue-méninge afin de résoudre certains problèmes, de créer un sentiment d'unité et d'aider le personnel à sentir qu'il est soutenu.

- Vérifier que les employés se sentent bien.

Plus que jamais, le personnel va avoir besoin de soutien pour pouvoir aider les personnes apprenantes. Préparez-vous à ce que certaines personnes éprouvent des difficultés et dotez-vous de ressources en matière de soins personnels ou de santé mentale. Accordez des pauses ou des jours de maladie au besoin.

- Envisager d'embaucher un spécialiste des TI à forfait pour aider le personnel avec l'enseignement à distance.

Beaucoup de personnes ont perdu leur emploi et vous pourriez utiliser leurs compétences en les embauchant à court terme. Cette décision, si elle est financièrement viable, pourrait permettre de faire baisser le stress de votre personnel, à condition qu'il soit bien informé du rôle de la nouvelle recrue et de la manière dont elle peut apporter son aide.

- Fournir de l'information ou de la formation au personnel enseignant sur le maintien de limites professionnelles.

Les réunions en ligne peuvent créer un cadre plus intime, car les tuteurs et les personnes apprenantes se rencontrent dans l'intimité de leur logement. Une politique accompagnée de lignes directrices et d'un formulaire d'entente du tuteur peut aider à maintenir des limites professionnelles. Action Read Guelph a fourni ses lignes directrices ainsi qu'un accord en la matière aux autres organismes (voir annexe).

---

## Administration

- Organiser des rencontres avec les partenaires du réseau pour partager les meilleures pratiques et ressources.

Envisagez des partenariats pour partager les formulaires déjà existants, puis adaptez-les aux besoins de votre organisme.

- Envisager de recruter des personnes à court terme afin de numériser ou créer des documents et des formulaires.

Beaucoup de personnes ont perdu leur emploi et vous pourriez utiliser leurs compétences en les embauchant à court terme. Si les documents n'ont pas encore été numérisés et que vous n'avez pas le temps de le faire, le faire faire pourrait faire baisser le niveau de stress du personnel enseignant qui doit déjà gérer de nombreux nouveaux défis.

- Suivre ou créer des politiques et des procédures pour le télétravail, notamment sur :
  - l'utilisation d'appareils et d'ordinateurs personnels.
  - Les problèmes de sécurité liés à Internet et aux appareils : programmes de sécurité et pare-feu à jour.
- Organiser des formations ou utiliser d'autres méthodes pour :
  - informer le personnel des politiques et des procédures en matière de télétravail.
  - Vérifier la compréhension des problèmes de confidentialité et de sécurité.
- Envisager de créer un serveur crypté accessible à distance pour stocker, utiliser et partager les plans et d'autres données confidentielles des personnes apprenantes.

Cette option peut inclure le téléphone et Internet, ainsi que la réparation de l'appareil en personne ou via Team Viewer, ce qui, lorsque les coûts d'exploitation sont pris en compte, peut le rendre abordable. Veuillez contacter l'auteur du rapport pour plus d'informations.

- 
- Configurer un système téléphonique à distance pour rediriger les appels et la messagerie vocale du bureau comme le service ZulzVOIP.

Ce système peut également servir à communiquer avec le personnel à l'aide des numéros de postes du bureau, et peut être utilisé lorsque certains membres du personnel sont en télétravail et d'autres au bureau.

- Configurer la messagerie vocale pour alerter le personnel par courriel.
- Créer un compte TextNow ou équivalent pour communiquer avec les personnes apprenantes.

De nombreuses personnes apprenantes préfèrent les messages textes aux appels et ce type de service peut entraîner un plus grand nombre d'inscriptions et augmenter le nombre de personnes apprenantes servies.

- Envisager de faire un suivi de courrier ou de demander à quelqu'un de venir relever le courrier qui arrive au bureau.
- Utiliser le calendrier Google pour planifier l'utilisation des salles sur Zoom ou d'autres plateformes.

La fonctionnalité « salles » peut être configurée pour que le personnel puisse voir quand des salles virtuelles sont réservées ou quand des espaces de bureau physiques sont occupés pendant une période donnée.

- Passer en revue et mettre à jour les plans d'urgence et de relève.

Ces plans sont importants pour :

- Les possibles confinements à venir.
- Les éventuelles crises mondiales qui pourraient survenir.
- Les journées maladie des cadres supérieurs.
- Passer en revue ou mettre en place des systèmes de sécurité et une assurance pour le matériel emprunté au bureau ou en classe afin de pouvoir travailler de la maison.
- Consulter les assurances pour savoir qui est responsable de l'équipement à la maison en cas de bris et décider comment traiter ce genre de problème.

---

## Santé et sécurité/Ressources humaines

Le ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences a offert gratuitement des séances d'information à distance pour montrer aux employeurs et aux employés tout ce qu'il y avait à savoir en matière de normes de travail et de santé et sécurité en lien avec la pandémie de COVID-19.

Ce service est destiné aux fournisseurs de services d'Emploi Ontario. Il existe un formulaire de demande en ligne. Votre organisme jouera le rôle d'hôte et les présentateurs du ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences animeront la session à distance.

Les organismes ont également suggéré de :

- S'assurer que le matériel et le mobilier de bureau emporté à la maison en vue du télétravail sont conformes aux réglementations en matière de santé et de sécurité.
- Vérifier l'ergonomie des espaces de travail à domicile et aider les employés à aménager leur espace de travail afin d'optimiser leur santé et leur sécurité (par exemple en les autorisant à apporter leur chaise de bureau à la maison).

---

## Faire appel à des bénévoles

- Être conscient qu'il est possible de perdre certains bénévoles en raison d'inquiétudes quant à l'infection, du manque d'expérience en matière de communication en ligne pour le tutorat et de contraintes de capacité pour le tutorat en personne.

Il pourrait falloir réaffecter le personnel de façon à couvrir à la fois l'enseignement et le tutorat individuel.

- Recruter de nouveaux bénévoles qui aimeraient travailler avec les personnes apprenantes en ligne ou qui ont les compétences pour le faire.
- Créer un poste permettant de coordonner les tuteurs et les tutrices ou d'appuyer le coordonnateur ou la coordonnatrice, si c'est nécessaire et possible.
- Offrir de la formation aux bénévoles sur les plateformes numériques et la communication en ligne.
- Demander à un membre du personnel d'organiser et d'ouvrir les séances entre les tuteurs et tutrices et les personnes apprenantes.

Cela peut permettre au personnel de surveiller les relations entre les bénévoles et les personnes apprenantes, et de répondre à leurs questions ou de régler des problèmes sur-le-champ.

- Fournir de l'information ou de la formation aux bénévoles sur le maintien des limites professionnelles dans le tutorat en ligne.

Les réunions en ligne peuvent créer un cadre plus intime, car les tuteurs et les personnes apprenantes se rencontrent dans l'intimité de leur logement. Une politique accompagnée de lignes directrices et d'un formulaire d'entente du tuteur peut aider à maintenir des limites professionnelles. Action Read Guelph a fourni ses lignes directrices ainsi qu'un accord en la matière aux autres organismes (voir annexe).

---

## Collecte de fonds

Les restrictions liées à la pandémie de COVID-19 ont considérablement limité les possibilités de collecte de fonds en personne, comme les événements sportifs, les soupers, etc. Les organismes ont signalé avoir reçu moins de dons, alors que paradoxalement, il y a beaucoup de besoins au sein de la communauté et donc de nombreuses causes nobles qui mériteraient de l'attention pendant cette période.

Un organisme a suggéré d'organiser une collecte de fonds originale en ligne, comme un cours de cuisine avec un chef.

Nous avons besoin de plus d'idées et de soutien dans ce domaine, car les organismes sont évidemment préoccupés par cette perte de financement, d'autant plus qu'ils ont besoin de revenus pour couvrir des dépenses supplémentaires comme les ÉPI et autres accessoires permettant un apprentissage en face à face sécuritaire.

**« Inspire le calme, expire le conflit :- ) »**

Un répondant au sondage

## Promotion

De nombreux organismes ont mentionné avoir dû changer leurs stratégies de promotion en raison de la pandémie. Par exemple, les sources traditionnelles d'aiguillage des personnes apprenantes peuvent ne plus être disponibles en raison de fermetures de programmes ou de bureaux. De plus, les budgets promotionnels et les campagnes préexistantes variaient considérablement d'un organisme à l'autre. Il semble que tous les organismes n'aient pas les moyens ou la capacité d'adopter une nouvelle stratégie de promotion.

---

Conseils des organismes pour continuer à promouvoir les programmes pendant la pandémie.

- Communiquer avec vos partenaires communautaires pour les informer que vous offrez toujours des services.

Dans la mesure du possible, assistez aux réunions des organismes avec les services partenaires à l'échelle du comté. Profitez des relations que vous entretenez avec le personnel de l'organisme partenaire et d'autres contacts au sein de la communauté pour passer le mot. Contactez d'autres services dans des espaces partagés.

Un organisme a signalé qu'avec un nombre réduit de personnes apprenantes, il était désormais difficile de recruter suffisamment de monde pour un programme. Il a été suggéré ce qui suit :

- S'associer avec d'autres organismes afin de réunir suffisamment de personnes apprenantes pour lancer un programme (de groupe) structuré – le transport et l'emplacement ne posent pas de problème pour les cours en ligne.
- Accepter les messages texte d'inscription des personnes apprenantes sur les lignes téléphoniques de votre bureau afin de rejoindre un plus grand nombre de clients potentiels.

Pensez à utiliser TextNow ou un service équivalent étant donné que de nombreuses personnes apprenantes préfèrent envoyer des textos que d'appeler.

- Faire un suivi auprès d'anciennes personnes apprenantes qui pourraient avoir des amis à recommander.
- Explorer et sortir des sentiers battus pour voir comment rejoindre un nouveau public dans la communauté virtuelle, qui pourrait préférer l'apprentissage en ligne.

---

Rencontrez des groupes d'autres programmes, comme les programmes d'entrée au collège ou de préparation à l'emploi dans le but d'offrir vos services.

- Offrir de la formation ciblée à une clientèle précise.
- Organiser des séances éclair, par exemple pour améliorer les compétences en littératie numérique.
- Lancer un nouveau projet ou un nouvel événement ou y participer.

Par exemple, un projet ou une série d'évènements « One Book, One Community » pourrait entraîner des relations publiques positives pour les organismes impliqués et attirer l'attention sur leurs sites Web et leurs programmes.

- Utiliser les réseaux sociaux (Facebook, Instagram, Twitter) pour promouvoir vos programmes et services.

Certains organismes ont mentionné que leur communauté était très active sur les réseaux sociaux et que ces plateformes constituaient déjà un moyen efficace de promouvoir leurs programmes. D'autres ont développé leur présence sur les réseaux sociaux pour pouvoir promouvoir leurs programmes de manière plus efficace. Les jeunes utilisent davantage les réseaux sociaux, la messagerie texte et les applications.

- Créer des publicités pour réseaux sociaux à partager avec vos collègues et organismes partenaires.

Si c'est vous qui confectionnez les publicités à publier sur Facebook, Instagram et Twitter, y compris des billets prêts à l'emploi, d'autres sont plus susceptibles de publier et de partager en votre nom.

- Utiliser votre site Web pour faire de la promotion.

- 
- Modifier votre affichage ou votre site Web pour refléter les changements dans vos services, comme les heures d'ouverture (nouvelles ou réduites), les nouveaux modes de communication ou les procédures relatives à la pandémie.
  - Utiliser des annonces à la radio locale, des pages d'évènements communautaires ou des annonces dans les journaux, si c'est possible.
  - Envisager d'organiser une « grande réouverture » virtuelle ou respectant la distanciation physique afin de susciter de l'intérêt.

Ce point a été partagé par un organisme qui a dû déménager. Cela pourrait constituer une bonne stratégie pour d'autres, car certains organismes ont dû fermer complètement pendant la pandémie.

- Offrir des modes de garde aux personnes apprenantes qui ont des enfants.

En temps de pandémie, il peut parfois être plus difficile de faire garder ses enfants. L'idéal est de demander à la personne apprenante de choisir son mode de garde et de lui faire un chèque directement (cela pourrait être un membre de sa famille appartenant à sa bulle par exemple).

- Ajouter une affiche promotionnelle à votre signature de courriel.

Vous pouvez faire la promotion d'un programme avec chaque courriel que vous envoyez. Transformez l'affiche de départ en fichier photo et ajoutez-la à votre signature.

- Offrir de la formation en littératie numérique.

Les nouveaux clients attirés par le besoin d'acquérir de nouvelles compétences numériques peuvent alors choisir de suivre une autre formation ou un autre apprentissage.

- Acheter de l'espace publicitaire dans une fenêtre à l'épicerie.

L'épicerie est le seul endroit que presque tout le monde fréquente. Attirez l'attention en proposant une formation en littératie numérique, notamment en aidant les clients à comprendre comment faire son épicerie en ligne.

- 
- Organiser un webinaire.

Associez-vous à d'autres services communautaires pour organiser un webinaire sur l'utilisation du « temps libre ».

- Placer des annonces au rez-de-chaussée de votre immeuble à l'intention des passants.
- Créer de la publicité extérieure – affiches, bannières, drapeaux.
- Créer un concours permettant de gagner une évaluation de littératie gratuite ou tout autre prix disponible (peut-être grâce à des dons).
- Lancer un club de lecture en ligne afin de susciter de l'intérêt pour les programmes.
- Investir dans une gamme de chandails à vendre avec votre logo.

**« N'ayez pas peur d'essayer de nouvelles choses ! »**

Un répondant au sondage

---

## Admission

Les organismes ont signalé à la fois des problèmes d'admission et d'augmentation des inscriptions en 2020. La plupart des organismes desservant une population rurale ont constaté une baisse des inscriptions et de l'assiduité en raison du fait que les personnes apprenantes n'avaient pas accès à Internet à la maison ou étaient moins motivées à passer à l'apprentissage en ligne.

Tous les organismes n'ont pas été en mesure de continuer à offrir des services en raison de la fermeture localisée de certains programmes et de certaines installations, mais ceux qui sont passés à l'apprentissage à distance pendant le confinement ont été confrontés aux défis suivants :

- recueillir de manière sécuritaire des renseignements personnels lors de l'admission, comme les NAS.
- remplir de manière sécuritaire les formulaires de consentement de la personne apprenante (comme les accords de confidentialité).
- obtenir les signatures des personnes apprenantes sur les formulaires de consentement et d'admission.
- évaluer les niveaux des personnes apprenantes à l'admission à distance ou en ligne.

Les organismes ont donné les conseils suivants.

## Stratégies d'admission

Pour recueillir de manière sécuritaire les renseignements personnels des personnes apprenantes lors de l'admission

- acheter un serveur crypté pour héberger les documents. Pour en savoir plus à ce sujet, consulter la section **Conseils : Administration**.
  - utiliser les formulaires Google pour recueillir des informations (prénom et première lettre du nom de famille uniquement).
  - rassembler les informations des formulaires Google dans le fichier numérique de la personne apprenante stocké sur le serveur crypté.
- organiser une rencontre téléphonique pour recueillir des informations oralement et les entrer directement dans le système de gestion des cas.

---

## **Pour remplir de manière sécuritaire les formulaires de consentement de la personne apprenante :**

- envoyer les informations par courriel et demander à la personne apprenante de répondre « Oui ».
- créer un formulaire à remplir ou un formulaire Google, le passer en revue avec la personne apprenante au cours d'une rencontre virtuelle ou utiliser le bouton d'envoi « Cliquez ici si vous êtes d'accord ».
- créer un formulaire à remplir ou un formulaire Google, le passer en revue avec la personne apprenante au cours d'une rencontre virtuelle ou utiliser le bouton d'envoi « Cliquez ici si vous êtes d'accord ».
- organiser une rencontre virtuelle, afficher les informations de consentement sur l'écran et
  - demander l'autorisation orale d'enregistrer la rencontre.
  - demander aux personnes apprenantes d'entrer « oui » dans la fenêtre de discussion si elles y ont accès, et prenez une capture d'écran indiquant sa réponse.

## **Pour obtenir les signatures de la personne apprenante :**

- signer à sa place si elle est à distance.
- noter dans son dossier que sa signature sera recueillie plus tard, mais qu'il y eu une confirmation orale.
- envoyer avec une enveloppe préremplie et préaffranchie ou déposer et récupérer les documents nécessitant des signatures.
- remplir des formulaires à distance avec elle et les lui envoyer pour qu'elle ajoute la date et sa signature et date par courriel sécurisé.
- Lui demander d'entrer son nom ou ses initiales dans l'espace prévu à cet effet sur le PDF à remplir, avec une note indiquant « En inscrivant votre nom complet/vos initiales ci-dessous, vous consentez à... ».

- 
- utiliser un système de case à cocher pour remplacer une signature.
  - utiliser la signature électronique dans une plateforme LMS (Learning Management System) comme Litmos.
  - se rencontrer dehors en fonction des recommandations de la santé publique.
    - si possible, prenez un appareil avec le formulaire dessus, ou une copie papier.

#### **Autres conseils :**

- Créer un site Google pour que les personnes apprenantes aient un accès unique à tous les formulaires de consentement nécessaires.
- Embaucher une personne à temps partiel pour s'occuper de l'admission par téléphone.
- Se concentrer autant que possible sur le langage corporel et d'autres signaux (si vous pouvez vous rencontrer virtuellement), pour essayer de comprendre où en est la personne apprenante dans son parcours.
- Lorsque vous effectuez une évaluation de départ à distance, il est important de prendre en compte le fait que les personnes apprenantes peuvent ne pas avoir d'intimité dans leur propre logement et que vous pourriez ne pas tout savoir.
- Proposer de faire un essai de cours en ligne pour que la personne apprenante puisse voir si cela lui convient.

---

## Changements démographiques

Les organismes ont indiqué qu'en raison des restrictions et des défis liés à la pandémie, on constatait un changement dans la population cherchant des programmes et des services en littératie des adultes au moment de leur admission.

Parmi ces changements, on retrouve :

- une augmentation du nombre de personnes apprenantes souhaitant améliorer leurs compétences en littératie numérique.
- une augmentation du nombre de personnes ayant des compétences numériques plus élevées à la recherche de programmes.
- une baisse du nombre de personnes apprenantes ayant des niveaux de compétence inférieurs (beaucoup ont mentionné ne pas être à l'aise d'essayer l'apprentissage en ligne ou rencontrent de multiples obstacles à l'apprentissage en ligne).
- une augmentation du nombre de personnes âgées à la recherche de programmes en ligne.
- une baisse du nombre de personnes apprenantes cherchant à acquérir des compétences professionnelles pendant la période au cours de laquelle le gouvernement versait la PCU.
- une augmentation du nombre de personnes apprenantes ayant perdu leur emploi et cherchant à se recycler ou à acquérir des compétences d'employabilité, après la période de versement de la PCU.
- une augmentation du nombre de personnes ayant besoin de services de garde pendant leur apprentissage (en raison du fait que certains enfants font l'école à distance pendant les confinements).

---

Pour répondre aux exigences de ces changements démographiques, les organismes ont modifié les options qu'ils proposaient pour offrir :

- une formation en littératie numérique dans la mesure du possible (voir les suggestions dans la section **Mode de prestation – Adaptations aux leçons et aux cours**).
- des programmes plus courts ou plus condensés.
- de la garde d'enfants (voir les suggestions dans la section **Promotion**).
- des programmes de formation professionnelle spécifiques et ciblés (par exemple la manipulation des aliments).

Certains organismes ont également indiqué envisager de servir des personnes apprenantes d'autres domaines, puisqu'il n'y a plus de problème de distanciation avec l'apprentissage en ligne. Ils ont suggéré de nouer des partenariats avec des organismes œuvrant dans d'autres domaines pour permettre aux personnes apprenantes d'accéder à d'autres programmes/cours.

## Évaluations d'admission

Les organismes ont fait part de leurs préoccupations au sujet des évaluations d'admission notamment :

- le manque d'informations recueillies par rapport à une rencontre en face à face.
- les défis liés à l'évaluation précise des niveaux à distance afin de s'assurer que la personne apprenante est dans un programme qui répond à ses besoins.
- le risque que les évaluations envoyées par la poste ou par courriel à la personne apprenante soient effectuées par une tierce personne.
- la difficulté d'évaluer correctement le niveau d'écriture à distance.
- le fait que l'évaluation CAMERA est protégée par des droits d'auteur, ce qui fait que vous ne pouvez pas l'envoyer par courriel.

---

Pour évaluer les niveaux des personnes apprenantes au moment de leur admission, les organismes suggèrent les stratégies suivantes :

- Mener une entrevue téléphonique ou par visioconférence approfondie afin de recueillir le plus d'informations possible.
- Poser des questions sur la manière dont les personnes apprenantes utilisent leurs compétences, par exemple leur demander si elles rédigent régulièrement des listes ou des messages.
- Envoyer les évaluations par courriel et demander à la personne apprenante de les compléter et de les renvoyer également par courriel.
- Rencontrer la personne par visioconférence pour la voir directement faire les évaluations que vous avez postées ou envoyées.
- Demander à la personne apprenante de répondre oralement aux questions de compréhension lors de la rencontre virtuelle.
- Demander à la personne apprenante de faire ses évaluations dans le cadre d'une rencontre virtuelle et de montrer son travail au formateur ou à la formatrice, ou si ce n'est pas possible, lui demander de prendre une photo et de vous l'envoyer — pour un retour immédiat. Consultez les informations sur l'application de numérisation Genius dans la section **Mode de prestation — Fournir un enseignement direct à distance.**
- Utilisez l'outil d'évaluation en ligne *SkillsMarker* (ESEE) (gratuit pour les Programmes AFB de niveau collégial uniquement)

**« L'apprentissage à distance est là pour de bon. Il va falloir s'y faire ».**

Un répondant au sondage

---

## Mode de prestation

Les restrictions sanitaires provinciales et locales dues au virus ont entraîné des changements qui ont fait en sorte que les organismes ont dû travailler sans relâche pour continuer à servir les personnes apprenantes.

Cette section vous fournira une foule de conseils d'organismes de partout en Ontario concernant la prestation de programmes dans le cadre de ces changements et de ces défis à relever.

### Remarque sur les termes utilisés :

L'apprentissage virtuel ou via un écran sera appelé apprentissage « **en ligne** ».

L'apprentissage par téléphone ou à distance à l'aide du matériel livré, ou envoyé par la poste ou par courriel sera appelé apprentissage « **à distance** ».

L'apprentissage en personne dans un centre d'apprentissage ou une salle de classe sera appelé apprentissage « **en face à face** ».

## Communiquer avec les personnes apprenantes

La plupart des organismes qui ont répondu au sondage ont indiqué qu'avant la pandémie, l'enseignement se déroulait en face à face. La communication avec les personnes apprenantes n'était généralement pas un problème puisqu'elles étaient sur place tous les jours ou au moins plusieurs fois par semaine. La communication avec les personnes apprenantes a radicalement changé avec le premier confinement. Les organismes devaient les informer de la manière dont leurs services allaient changer et leur expliquer comment accéder au matériel d'apprentissage, aux cours, aux rencontres, etc.

Plusieurs organismes ont signalé qu'une fois la communication établie, ils constataient que les personnes apprenantes avaient besoin d'informations fiables et précises sur la pandémie et de réconfort... elles appréciaient également qu'on prenne de leurs nouvelles pour savoir comment elles se sentaient face à ces changements, à l'isolement et à l'anxiété. Ce besoin prenait même parfois prendre le dessus sur l'apprentissage, ou du moins démarrait bien souvent la conversation.

---

Voici quelques conseils d'organismes pour communiquer avec les personnes apprenantes.

- Faire une vérification numérique pour déterminer les appareils et les ressources auxquels les personnes apprenantes ont accès à la maison.
- Créer une feuille de calcul ou un système de suivi pour consigner les données de chaque personne apprenante :
  - son mode de communication préféré.
  - les appareils et ressources à sa disposition.
  - les meilleurs moments pour communiquer avec la personne apprenante en fonction de son horaire de travail ou de ses responsabilités parentales ou familiales.
- Configurer les lignes téléphoniques du bureau de façon à ce qu'elles fonctionnent à distance ou acceptent les messages textes (voir les suggestions dans la section **Conseils – Administration**)
- Créer un compte Facebook d'entreprise et l'utiliser pour communiquer avec les personnes apprenantes (surtout si elles utilisent majoritairement Facebook pour communiquer), ce qui élimine l'utilisation des numéros de téléphone personnels des membres du personnel.
- Communiquer avec les personnes apprenantes par d'autres moyens au besoin, notamment Google, courriel et textos.
- Si une plateforme de réunion virtuelle est utilisée, envoyer le lien de la réunion en ligne à la personne apprenante dans un courriel ou un message texte plutôt que par le système d'invitation de la plateforme.
- Utiliser un langage clair dans tous les documents écrits communiqués aux personnes apprenantes.
- Retenir des services de rédaction claire au besoin.
- Créer un bulletin d'information comprenant des anecdotes de personnes apprenantes et de bénévoles sur leur façon de s'adapter et de se tenir occupés ou motivés.
- Communiquer avec les personnes apprenantes chaque jour pour les aider à rester motivées.
- Aider à réduire l'isolement des personnes apprenantes en leur téléphonant. Le fait d'entendre une voix familière peut faire beaucoup de bien à une personne qui se sent isolée.
- Envisager de créer un portail d'apprentissage en ligne, si c'est possible, où les personnes apprenantes peuvent accéder aux ressources et aux travaux.

---

## Aider les personnes apprenantes à accéder à des appareils et à Internet

Voici les conseils des organismes à ce sujet :

- Faire une vérification numérique pour déterminer les appareils et les ressources auxquels les personnes apprenantes ont accès à la maison et l'état de leur connexion Internet.
- Envisager de fournir des clés Internet aux personnes apprenantes ou de les aider à payer leurs factures Internet lorsque c'est possible, par exemple au moyen de cartes-cadeaux.
- Utiliser les mesures de soutien au déplacement pour aider à financer Internet pour les personnes apprenantes.
- Demander au soutien ou des fonds à des organismes de bienfaisance, des organismes de services sociaux locaux ou Ontario du travail pour aider les personnes apprenantes à s'équiper d'appareils et à payer leurs frais liés à l'utilisation d'Internet.
- Chercher d'autres sources de financement.

Par exemple, un organisme a pu accéder au Fonds d'urgence pour l'appui communautaire qui a été mis à disposition par des fondations locales pour les organismes de bienfaisance et sans but lucratif desservant les populations vulnérables pendant la pandémie.

- Encourager les personnes apprenantes à s'inscrire à des programmes d'aide à l'accès à Internet. Un organisme a par exemple suggéré le programme *Connecting Families*.
- Prêter aux personnes apprenantes des appareils, comme des ordinateurs portables, des Chromebooks ou des tablettes Playaway en utilisant :
  - une entente de prêt.
  - une liste de contrôle de la sécurité et de la protection des renseignements personnels (voir les exemples en annexe du rapport).

- 
- Télécharger tous les logiciels et le matériel nécessaires sur les ordinateurs à prêter et créer des icônes sur le bureau pour qu'ils soient plus faciles à trouver.
  - Inclure du matériel accessible hors ligne lors du chargement des ordinateurs à prêter.
  - Créer de courtes vidéos montrant aux personnes apprenantes comment ouvrir une session, lancer des logiciels ou se connecter au réseau wifi, et les charger sur les ordinateurs à prêter.
  - Envisager d'embaucher un spécialiste des TI à forfait pour aider les personnes apprenantes à régler leurs problèmes et répondre à leurs questions.
  - Suggérer aux personnes apprenantes d'accéder à Internet à partir du stationnement ou la bibliothèque locale, lorsque c'est possible.
  - Créer des postes d'apprentissage autonomes où les personnes apprenantes peuvent accéder à un appareil et à Internet sans entrer en contact avec les autres.
  - Se renseigner sur l'accès à Internet par satellite et sur le moment où il sera offert dans la région.

## **Donner des tâches et des devoirs aux personnes apprenantes qui n'ont ni appareil électronique ni accès à Internet**

Voici quelques conseils de la part des organismes :

- Encourager la rédaction et la lecture de journaux pour les personnes sans appareil ni connexion Internet à la maison.
- Créer des cahiers de travail en double pour la personne apprenante et le formateur ou la formatrice afin qu'ils puissent travailler ensemble au téléphone.

On remarque que de nombreuses personnes apprenantes ayant un faible niveau ont décidé de « faire une pause » dans leur parcours d'apprentissage et que le manque d'appareils ou de connexion Internet n'était pas toujours le premier obstacle. Certaines personnes apprenantes ne se sentaient pas en mesure de continuer sans être en face à face et d'autres n'ont pas pu poursuivre leur plan d'apprentissage du fait qu'elles devaient déjà se concentrer pour subvenir aux besoins de base de leur famille.

---

On remarque également que l'isolement est un facteur important. Voici quelques conseils pour y remédier :

- Créer un club de devoirs virtuel ou un espace de rencontre pour aider les personnes apprenantes ayant besoin d'aide avec les travaux scolaires de leurs enfants.
- Demander aux personnes apprenantes de prendre soin les unes des autres afin d'alléger une partie du fardeau du personnel.

Certaines études suggèrent que lorsque nous aidons quelqu'un, nous sommes moins susceptibles de nous concentrer sur nos propres problèmes.

- Discuter au téléphone avec chaque personne apprenante pour lui proposer des idées de soutien communautaire supplémentaire.

De nombreuses personnes ayant répondu au sondage ont déclaré avoir besoin de plus de soutiens et de stratégies pour servir les personnes apprenantes qui ont des niveaux plus faibles, qui sont isolées ou qui font face à certains obstacles en raison d'un manque d'appareil électronique ou d'accès à Internet.

**« Nous avons contacté tout le monde au début de la pandémie et leur avons demandé s'ils avaient des appareils électroniques et un accès à Internet. Plus de 75 % n'avaient pas ce qu'il fallait pour suivre un apprentissage en ligne. »**

Un répondant au sondage

---

## **Donner des consignes pour l'apprentissage à distance**

Dans certains cas, le personnel a fourni du travail aux personnes apprenantes ou leur a demandé de venir le récupérer. Voici quelques suggestions pour une manipulation sécuritaire et efficace du matériel pour l'apprentissage à distance :

- Poster le matériel avec une enveloppe préaffranchie.
- Laisser les devoirs papier dans une enveloppe devant la porte d'entrée de la personne apprenante, de préférence à une certaine heure, afin de respecter la distanciation physique.
- Se retrouver dans un stationnement, ouvrir le coffre de la voiture et demander à la personne apprenante de récupérer le matériel elle-même afin de respecter la distanciation physique.
- Conserver une copie du matériel fourni afin que l'animateur ou le tuteur puisse le parcourir avec la personne apprenante par téléphone ou par courriel.
- Installer une boîte sécurisée à l'entrée du centre d'apprentissage ou de la classe pour que les personnes apprenantes puissent retourner leur travail terminé si ces déplacements sont autorisés par les autorités sanitaires.

**Pour les personnes apprenantes qui ont des appareils électroniques, mais pas d'accès fiable à Internet ou pas de compétences suffisantes pour l'apprentissage en ligne.**

- Fournir des clés USB contenant les devoirs.
- Prêter des appareils contenant les devoirs, les programmes ou les applications préchargés accessibles hors ligne.

---

## Fournir un enseignement direct à distance

De nombreux organismes ont déclaré enseigner par téléphone ou par messages textes ou courriels dès lors que la personne apprenante a accès à Internet. On suggère de :

- Planifier des rencontres individuelles pour passer en revue les devoirs au téléphone.
- Programmer des « heures de bureau » chaque semaine pour les appels téléphoniques permettant de répondre aux questions liées à l'apprentissage à distance.
- Demander aux personnes apprenantes de prendre des photos ou des vidéos de leur travail (papier) et de les envoyer par message texte à leur animateur ou animatrice pour obtenir de l'aide ou simplement montrer que le travail a été terminé.
- Si possible, demander aux personnes apprenantes de télécharger l'application « Genius scan » sur leur téléphone pour :
  - prendre leur travail en photo.
  - convertir des fichiers JPEG en PDF.
  - envoyer des PDF par courriel.

L'animateur peut ensuite noter, sauvegarder ou renvoyer le PDF. Une application appelée « Genius sign » permet à la personne apprenante de créer une signature en ligne et de signer le document avant de l'envoyer.

- Demander aux personnes apprenantes de copier/coller leur travail dans un courriel et de l'envoyer à leur animateur ou animatrice.

---

## Fournir un enseignement, des consignes et des programmes directs en ligne

Les organismes ont fourni une longue liste de suggestions et de stratégies pour faciliter l'apprentissage en ligne.

Vous trouverez également ci-dessous une liste des plateformes et une analyse comparative des plateformes les plus populaires.

Cependant, les organismes ont également souvent souligné que ce qui fonctionnait le mieux n'était pas une plateforme ou une méthode en particulier, mais une combinaison de plateformes et de méthodes. Parmi ces solutions créatives, on retrouve :

- Développer un « coffre à outils » de méthodes à utiliser ensemble : téléphone, espace de discussion, plateforme virtuelle et ressources d'apprentissage en ligne.
- Prendre une photo ou faire une vidéo de la méthode de connexion ou de l'utilisation des fonctionnalités d'un outil d'apprentissage en ligne que vous demandez à la personne apprenante d'essayer.
- Se connecter par téléphone ou sur une plateforme de visioconférence comme Zoom ou Facebook Messenger pendant que vous travaillez avec la personne apprenante sur un devoir en ligne, en utilisant plus d'un appareil (ordinateur, téléphone).
- Préparer des devoirs, des programmes ou des vidéos sur une tablette ou un iPad pendant que vous travaillez avec la personne apprenante dans un espace virtuel, surtout si le personnel n'est pas encore à l'aise avec la présentation d'un onglet ou d'un écran.
- Utiliser une application de communication multifonction comme Google Hangouts ou WhatsApp pour communiquer avec les personnes apprenantes lorsqu'elles travaillent en ligne.
- Utiliser Team Viewer pour voir l'écran de la personne apprenante et l'aider avec les devoirs en ligne.
- Utiliser les fonctionnalités de collaboration d'une plateforme de visioconférence ou d'un système de gestion de l'apprentissage (Learning Management System - LMS), comme un tableau blanc virtuel, pour travailler avec la personne apprenante.

- 
- Utiliser les ressources en ligne de sites Web d'apprentissage comme thatquiz.org, pas pour les leçons ou les devoirs, mais comme des outils pour créer des leçons interactives au sein d'une plateforme d'apprentissage virtuelle. Prendre une question sur le site, la placer sur le tableau blanc virtuel ou le tableau Jam, résoudre le problème ensemble, puis retourner sur le site pour vérifier la réponse.
  - Coller une droite numérique sur le tableau blanc virtuel pour aider les personnes apprenantes à résoudre ensemble des équations.

Conseils pour choisir et vous préparer à l'utilisation d'une plateforme de visioconférence :

- Choisir une plateforme avec laquelle le personnel est à l'aise.
- Offrir ou mettre à disposition du personnel une formation sur l'utilisation de la plateforme en question.

Vous trouverez ci-dessous une liste de plateformes de visioconférence/systèmes de gestion de l'apprentissage utilisées pour faciliter l'enseignement direct en ligne.

### **Les cinq plateformes les plus populaires**

(selon les répondants du sondage effectué auprès des organismes communautaires, des institutions scolaires et collégiales)

Zoom

Google Meet

Google Classroom

Microsoft Teams

Blackboard Collaborate

---

Autres exemples de plateformes et applications :

Facebook Messenger

Face Time

Google Hangouts

Skype

Webex

Clickshare

Go To Meeting

Litmos

Showbie

Brightspace

Easy Class

Les organismes interrogés ont indiqué leurs cinq plateformes préférées. Ce tableau est une analyse comparative de ces plateformes. Aucune de ces informations ne constitue une recommandation. Si un organisme décide d'acheter les droits pour l'utilisation d'une de ces plateformes, les informations ci-dessous lui permettront de comparer. Il est possible de comparer plus en détail certaines fonctionnalités précises afin de trouver la plateforme la mieux adaptée aux besoins de l'organisme et des personnes apprenantes.

Plateforme	Cout	Fonctionnalités	Capacité (nombre de participants)	Inconvénients	Avantages
Zoom	Versions gratuites et mises à jour disponibles.	Plateforme de visioconférence comprenant une fonction collaborative de tableau blanc, un panneau de réaction et une fonction de discussion.	100	La version gratuite limite les rencontres à 40 minutes.	Plateforme très connue et reconnaissable. Vous pouvez enregistrer les sessions, créer une salle d'attente avant la réunion et admettre les personnes apprenantes lorsqu'elles sont prêtes. Il est également possible de créer des petits groupes.

Plateforme	Cout	Fonctionnalités	Capacité (nombre de participants)	Inconvénients	Avantages
Google Meet	Versions gratuites et mises à jour disponibles.	Plateforme comprenant une fonctionnalité collaborative « Jamboard », un panneau de réaction, une fonctionnalité de discussion.	100	La version gratuite ne permet pas d'enregistrer les sessions. Impossible également de diviser la classe en petits groupes.	Sa convivialité est similaire à celle de Zoom et la version gratuite est adaptée à la plupart des besoins.
Google Classroom	Versions gratuites et mises à jour disponibles.	Système de gestion de l'apprentissage (LMS) combinant un espace de rencontre virtuel avec un espace d'hébergement et permettant d'effectuer des tâches. Si votre organisme a un compte, vous devrez vous connecter pour accéder aux documents partagés.	1000	Enjeux de sécurité soulevés.	Plateforme d'apprentissage à guichet unique accessible à tous.
Microsoft Teams	Versions gratuites et mises à jour disponibles.	Il s'agit d'une plateforme de visioconférence et d'une application de collaboration. Les fonctionnalités incluent un espace de discussion, ainsi que la création et le partage de fichiers.	250	Aucun inconvénient en particulier n'a été signalé, mais certains pensent que cela pourrait être trop complexe pour les personnes apprenantes de niveau inférieur.	Utile pour les grandes équipes ou quand il y a plusieurs classes et pour le partage des affectations et des ressources.

---

On remarque que les personnes apprenantes ont des inquiétudes quant à la sécurité et la confidentialité de ces plateformes de visioconférence. Elles ont par exemple peur d'être enregistrées. Les organismes ont créé ou adapté leurs politiques de confidentialité et de respect de la vie privée pour inclure l'utilisation de la plateforme de visioconférence et ont demandé aux personnes apprenantes de ne pas s'enregistrer les unes les autres.

Ces inquiétudes entourant la sécurité concernent aussi le fait que certains serveurs sont hébergés à l'étranger et que le transfert d'informations se fait via d'autres pays. Une personne ayant répondu au sondage a indiqué que sur Zoom, on pouvait désactiver le transfert d'informations via certains canaux.

Literacy Link South Central a créé des webinaires pour apprendre à utiliser Zoom et ses fonctionnalités. Les webinaires *From A to Z(oom)* sont disponibles ici (en anglais seulement) <https://www.llsc.on.ca/literacy-program-support>

## **Conseils pour aider les personnes apprenantes qui découvrent l'apprentissage en ligne**

- Créer un « coffre à outils » de méthodes pouvant être utilisées en combinaison les unes avec les autres pour intégrer les personnes apprenantes : numéro de téléphone où elles peuvent appeler, courriel contenant un lien pour vous rejoindre, espace de discussion, plateforme virtuelle, le tout prêt à l'emploi, et continuer d'essayer jusqu'à ce que ça fonctionne.
- Rendre l'apprentissage aussi simple que possible : un clic pour trouver ce dont on a besoin.
- Créer un petit livret contenant des informations pour apprendre à régler les problèmes informatiques.
- Créer de petites vidéos qui montrent aux personnes apprenantes comment se connecter ou ouvrir des programmes, étape par étape.
- Faire des vérifications régulières, au moins une fois par semaine.

- 
- Donner une ou deux tâches à la fois, pas l'ensemble du programme. On y va petit à petit.
  - Proposer plusieurs manières d'accéder aux documents, par exemple en envoyant le lien par courriel ou message texte ou encore via un forum de discussion, afin que la personne apprenante puisse choisir la méthode qui lui convient le mieux.
  - Encourager les personnes apprenantes à avoir confiance en elles.
  - Demander à des proches qui s'y connaissent en technologie de vous aider dans la mesure du possible.
  - Engager des bénévoles pour venir régler les problèmes techniques avant que la personne apprenante n'arrive en classe.
  - Accéder à distance à tous les ordinateurs du réseau. Par exemple, les organismes ont indiqué utiliser :
    - Windows 10 — Quick Access pour télécharger des dossiers ou installer des programmes.
    - Team Viewer pour voir les écrans des personnes apprenantes et résoudre les problèmes techniques.
  - Équilibrer les besoins contradictoires : montrer de l'empathie tout en encourageant la personne pour qu'elle ose essayer de nouvelles choses.
  - Féliciter la personne d'avoir essayé.
  - Rappeler à la personne que vous aussi, vous êtes en train d'apprendre à utiliser tout cela et que vous rencontrez aussi parfois des difficultés.

---

## Conseils pour un enseignement direct efficace en groupe et en ligne

- Demander aux personnes apprenantes de fermer leurs micros pour que le son soit meilleur, puis de les ouvrir chacune leur tour.
- Demander aux personnes apprenantes de fermer leurs caméras pour une meilleure qualité de la connexion Internet.
- Demander à deux membres du personnel d'être présents : l'un pour enseigner et l'autre pour aider les personnes apprenantes à entrer sur la plateforme de visioconférence, observer les personnes apprenantes sur l'espace de discussion et répondre à leurs questions au besoin.
- Utiliser un « arrière-plan » au besoin pour préserver l'intimité ou imiter un espace d'apprentissage.

## Conseils pour que les personnes apprenantes se sentent impliquées

- Utiliser des arrière-plans uniques, des PowerPoints, des minuteries et d'autres fonctionnalités pour rendre la présentation intéressante d'un point de vue visuel. Essayer slidesmania.com.
- Mettre en place une certaine routine avec un agenda, des exercices ou un message de début de cours, l'heure, etc., afin de faire participer les personnes apprenantes.
- Faire des jeux en ligne comme le pendu. Essayer coolmathgames.com.

Le Goodman Center a compilé des ressources sur les conseils à appliquer pour un enseignement en direct efficace en ligne : *Unmuted* (2020) disponible sur [https://www.thegoodmancenter.com/wp-content/uploads/2020/10/Unmuted\\_GoodmanCenter.pdf](https://www.thegoodmancenter.com/wp-content/uploads/2020/10/Unmuted_GoodmanCenter.pdf) (en anglais seulement)

Les Pop Up PD for literacy Educators du LNO : *Working Together to support learners during a pandemic – the good, the bag and the unexpected...* (2020) contiennent de nombreux conseils très utiles (en anglais seulement) [https://www.youtube.com/watch?v=P6JVpuf\\_fo](https://www.youtube.com/watch?v=P6JVpuf_fo)

---

## Adaptations aux leçons et aux cours

À mesure que la pandémie a changé les choses en matière d'apprentissage, il a fallu apporter des changements aux contenus afin de mieux s'adapter à ces nouvelles circonstances.

Les organismes ont suggéré ces exemples d'adaptation qui pourraient faciliter l'exécution des programmes :

- Réduire l'offre de cours.

Certains organismes ont considérablement réduit la variété des cours offerts précédemment et se sont concentrés sur les programmes généraux pour faciliter la prestation à distance et en ligne.

- Choisir une offre dans laquelle on excelle et trouver un moyen de la perfectionner.

Faites-en la promotion, enseignez de manière créative, répondez à un besoin (comme la remise à niveau des compétences professionnelles bien précises), et proposez un calendrier court et flexible afin d'attirer les personnes apprenantes.

- Offrir une formation en littératie numérique.

Si vous pouvez offrir une formation en littératie numérique en ce moment, vous augmenterez le nombre d'inscriptions, car beaucoup de personnes doivent acquérir de nouvelles compétences dans ce domaine avec la pandémie. Par exemple, il est nécessaire aujourd'hui de savoir rejoindre une visioconférence, trouver des informations fiables sur les actualités et la santé, ou faire des opérations bancaires ou son épicerie en ligne.

- 
- Utiliser la période de confinement pour :
    - Demander aux personnes apprenantes de se connecter avec des proches qui vivent loin ou qu'ils ne peuvent actuellement pas voir en personne en raison des consignes de santé publique et leur demander de les lire avec eux ou de leur poser des questions.
    - Créer des classes en fonction des intérêts comme un club de lecture, un groupe d'écriture créative ou un cours de littératie financière.
    - Lancer un cours de littératie familiale, car il y a de plus en plus d'enfants qui vivent avec des parents apprenants.
    - Intégrer les proches dans les leçons, par exemple pour soutenir les personnes apprenantes à aider leurs enfants à faire leurs devoirs.

## **Réouverture et fonctionnement sécuritaire en face à face**

Lors du premier déconfinement, certains organismes ont repris les services en face à face avec une capacité réduite. Certains n'ont pas pu rouvrir ou ont rouvert plus tard pour les raisons suivantes :

- Pas de réouverture du bâtiment hébergeant le programme.
- Cout prohibitif des équipements permettant une réouverture sécuritaire.
- Difficultés à se procurer de l'équipement ou retards de livraison.
- Choix délibéré de continuer l'apprentissage en ligne et à distance, conformément aux recommandations de la santé publique qui imposent le télétravail lorsque les conditions le permettent.

La plupart des organismes ont indiqué que les personnes apprenantes ayant des niveaux inférieurs ne pouvaient pas être correctement servies à distance ou en ligne et avaient besoin d'un apprentissage en face à face. Les organismes ont également signalé qu'à la fin du premier confinement, la plupart de ces personnes apprenantes étaient prêtes à retourner en classe, hormis une petite minorité qui craignait pour sa sécurité.

Certaines rumeurs avançaient qu'il n'était pas totalement sans risque de servir les personnes apprenantes en face à face.

---

D'autres disaient qu'il était difficile d'enseigner aux personnes apprenantes de niveaux inférieurs avec un masque, car elles avaient besoin de voir votre bouche pour participer, par exemple, lors d'un cours de phonétique.

De nombreux organismes ont indiqué que le coût des équipements nécessaires pour répondre aux critères en matière de santé publique était et continuait d'être une préoccupation majeure.

Parmi ceux qui ont repris en face à face à capacité réduite, les recommandations étaient les suivantes en matière de bonnes pratiques :

### **Configuration de l'espace pour permettre une distanciation physique et une réduction des contacts avec les surfaces**

- Prendre des mesures pour s'assurer que tout le monde reste à bonne distance.
- Faire le tour des locaux avec le personnel pour déterminer comment aménager l'espace pour pouvoir respecter la distanciation physique, que les gens soient assis ou en mouvement.
- Recouvrir les meubles pour réduire les contacts avec les surfaces (par exemple les étagères) avec des rideaux de douche transparents ou d'autres systèmes, et inscrire « Réservé au personnel ».
- Réduire le nombre de postes informatiques, bureaux, postes de travail, etc., et les séparer de manière à respecter les normes sanitaires.
- Installer des plaques de plexiglas entre les postes de travail et dans les bureaux, entre les sièges du personnel et ceux des personnes apprenantes, éventuellement amovibles.

- 
- S'assurer que les panneaux indiquant le sens de circulation ou donnant des consignes de sécurité sont rédigés dans un langage clair pour que les personnes apprenantes les comprennent bien (les mesures de sécurité doivent également être communiquées oralement).
  - Laisser les portes ouvertes au besoin pour éviter un maximum le contact avec les surfaces.

### **Achat de matériel pour respecter les normes sanitaires**

- Vérifier les normes sanitaires en fonction des numéros DIN de tous les produits de nettoyage ou de désinfection.
- Vérifier les sources de financement auxquelles vous pourriez avoir droit pour obtenir ces fournitures, comme les subventions dédiées aux petits employeurs.
- Acheter :
  - produit désinfectant pour les mains et distributeurs de produits.
  - ÉPI pour les membres du personnel (masques, visières ou autre système de protection pour les yeux).
  - masques pour les personnes apprenantes.
  - gants au besoin.
  - vaporisateur ou lingettes pour désinfecter.
  - collants à appliquer au sol.
  - plaques de Plexiglas.
- Acheter en gros avec d'autres organismes partenaires.

Par exemple, lors du premier confinement, *l'Ontario Non-Profit Network* avait mis en place un processus d'achat en gros pour atténuer certains coûts et certaines problématiques.

---

## **Mettre en place un plan pour réduire la capacité et permettre la distanciation**

- Décider qui peut entrer dans les locaux et combien de personnes à la fois peuvent y être présentes sans oublier d'inclure tous les protocoles nécessaires.
- Réfléchir à la manière de maintenir une certaine distanciation tout en restant accueillant envers les personnes apprenantes.
- Utiliser un calendrier partagé pour réserver les créneaux d'arrivée et de départ du personnel afin de limiter la capacité au besoin.
- Maintenir une limite de capacité maximale en :
  - limitant le nombre d'employés sur place en même temps.
  - limitant le nombre de visites de personnes apprenantes par semaine.
  - servant une personne apprenante à la fois.
  - offrant un apprentissage en alternance à la convenance de la personne apprenante, dans une certaine limite.
- Envisager de créer des cohortes pour réduire les interactions physiques des personnes apprenantes. Ainsi les mêmes personnes apprenantes partageront toujours l'espace en même temps.

## **Suivre les consignes sanitaires en matière de désinfection des surfaces**

- Vérifier les exigences relatives au bâtiment ou à l'organisme dont dépend le programme, y compris l'utilisation sécuritaire et recommandée des ascenseurs.
- Créer et suivre un calendrier ou un plan pour la désinfection des surfaces et des postes de travail régulièrement ou entre chaque personne apprenante.
- Embaucher des personnes supplémentaires pour faire le ménage au besoin.
- Mettre en place un plan pour que les toilettes soient toujours propres et désinfectées.
- Réduire le nombre de toilettes accessibles pour limiter les besoins en matière de désinfection.

---

## Maintenir les règles de santé et de sécurité à l'entrée

- Mettre en place un protocole d'autoévaluation assez facile à comprendre et à utiliser pour les personnes apprenantes avant de venir en classe ou d'entrer dans le bâtiment.
- Demander au personnel de compléter un protocole d'autodépistage avant de quitter la maison.
- Utiliser un thermomètre numérique portatif pour prendre la température des gens à l'entrée du bâtiment.
- Conserver les enregistrements numériques des protocoles d'autodépistage et des contrôles de température pour démontrer que toutes les mesures ont été prises si on vous le demande.
- Mettre en place une stratégie pour l'accueil et la surveillance des personnes apprenantes et du personnel : porte d'entrée verrouillée, obligation de sonner ou de frapper pour entrer, lecture des règlements.
- Demander aux personnes apprenantes de se désinfecter les mains en arrivant.
- Demander aux personnes apprenantes de signer un registre en arrivant et en quittant afin qu'on puisse les contacter au besoin (avec leur propre stylo ou un stylo préalablement désinfecté).

---

## **Faire respecter les recommandations en matière de santé et sécurité en classe**

- Avoir une chaise et un bac de rangement par personne apprenante.
- Mettre du matériel à la disposition de chaque personne apprenante afin d'éviter le partage d'objets : stylo, crayon, papier, livres, trombones, taille-crayon, désinfectant.
- Demander aux personnes apprenantes d'apporter leurs propres écouteurs ou leur propre casque au besoin.
- Encourager le lavage de mains fréquent.
- « Mettre en quarantaine » les travaux ou les évaluations terminés pendant au moins 48 heures avant que le personnel ne les touche.

**« Dites aux personnes apprenantes que vous faites de votre mieux et qu'elles doivent faire preuve de patience. »**

**« Soyez flexible, curieux et patient. On peut y arriver... et cela aura très probablement un impact sur vos résultats, mais il y a toujours moyen d'aller de l'avant. »**

Des répondants au sondage

---

## Ressources d'apprentissage

La pandémie a poussé les organismes à se tourner vers l'apprentissage en ligne lorsque c'était possible et trouver du contenu d'apprentissage en ligne convivial et approprié est devenu une priorité.

Heureusement, il existe de nombreuses sources parmi lesquelles choisir, et beaucoup d'autres ont été créées ou mises à disposition à un coût réduit pendant cette période.

Vous trouverez dans cette section les meilleures pratiques quant à l'utilisation des ressources d'apprentissage en ligne et à distance, ainsi qu'une liste des ressources que les répondants au sondage et les personnes interrogées ont jugées les plus utiles.

### Conseils généraux pour l'utilisation des ressources d'apprentissage en ligne ou à distance

- Apprendre aux personnes apprenantes à consulter des sources fiables.
- À l'aide d'une feuille de calcul ou d'une liste de lecture, créer un système de gestion, de recherche et de suivi des ressources en ligne utilisées par votre organisme, ainsi que des liens vers chaque activité.
- Trier les ressources en ligne que vos organismes de soutien ont rassemblées pour déterminer lesquelles seront utiles et comment.
- Numériser les ressources d'apprentissage pour les proposer aux personnes apprenantes à distance ou en ligne.
  - Choisir un cours, un sujet ou un type de ressource à numériser et le tester de manière progressive pour savoir comment l'utiliser avec les personnes apprenantes.
  - Créer ou convertir des devoirs et des jeux-questionnaires en formulaires (Word ou Google).
  - Numériser et classer les ressources physiques déjà existantes.

- 
- Embaucher des bénévoles ou des stagiaires pour créer des formulaires à remplir ou numériser des ressources.
  - S'associer avec d'autres organismes et partager le matériel numérisé.
  - Demander aux éditeurs d'accéder aux droits d'auteur pour utiliser et publier des ressources en ligne.
  - Utiliser Team Viewer ou le partage d'écran pendant une visioconférence pour permettre aux personnes apprenantes d'avoir accès au matériel qui ne peut pas être utilisé autrement.
  - Créer un portail (par exemple à l'aide de Google) pour héberger des ressources et permettre aux personnes apprenantes d'y accéder.

## Cours en ligne

Les organismes ont suggéré aux personnes apprenantes ayant des compétences adéquates en littératie numérique d'accéder à des cours en ligne conviviaux, notamment :

- The LearningHUB
- Good Learning Anywhere
- Contact North
- F@D
- Deaf Learn Now

Les sources suivantes (cours et ressources en ligne) ont également été utilisées par les répondants au sondage. Les organismes doivent évaluer par eux-mêmes les caractéristiques et les niveaux spécifiques de chaque ressource afin de déterminer la plateforme la mieux adaptée à leurs besoins et aux besoins des personnes apprenantes.

Voici d'autres sources de cours en ligne :

- Northstar
- GCF Learn Free
- SkillsAdvance Ontario
- [Lynda.com ou LinkedIn Learning](#)
- Money Matters through ABC Life Literacy Canada
- ACE Distance

---

Certaines personnes ne sont pas à l'aise avec le processus d'inscription à partir d'un organisme distinct, par exemple parce qu'elles doivent donner leurs renseignements personnels, ou parce qu'elles ont eu de mauvaises expériences par le passé avec des organismes gouvernementaux et des administrations à ce sujet.

## Liste des ressources et de matériel d'apprentissage en ligne et à distance

Les répondants à notre sondage ont fourni cette longue liste de ressources.

- Vidéos sur YouTube
- [Wiki How](#)
- [khanacademy.org](#)
- Aztec
- [skillsbox.com](#)
- [wakelet.com](#)
- [voxy.com](#)
- [learningupgrade.com](#)
- [mathantics.com](#)
- [math-drills.com](#)
- [math-aids.com](#)
- [coolmathgames.com](#)
- [edx.org](#)
- [nglife.com](#)
- [adulteracyleague.org](#)
- [townsendpress.net](#)
- [thatquiz.org](#)
- quizzlet.com
- [audible.ca](#)
- [getepic.com](#)
- [readworks.org](#)
- [kahoot.com](#)
- [typingclub.com](#)
- superteacher.com
- [k5learning.com](#)
- [edhelper.com](#)
- [spellzone.com](#)
- [slidesmania.com](#)

---

De nombreux organismes ou réseaux d’alphabétisation en Ontario ont créé leurs propres ressources ou hébergé des ressources sur leur site Web, ce qui permet à d’autres organismes d’y accéder. Les répondants au sondage ont déclaré avoir utilisé les ressources des organismes suivants :

- Laubach Literacy Ontario (en anglais seulement) – <http://www.laubach-on.ca/links>
- AlphaPlus – <https://alphaplus.ca/fr/content-type/ressources/>
- The Literacy Group (en anglais seulement) – <https://sites.google.com/view/tlglearnerresources/home>
- Learning Networks of Ontario (en anglais seulement) – <https://learningnetworks.ca/resources-publications/instructional-resources/>
- Action Read Guelph (en anglais seulement) – <http://www.actionread.com/learner-links/>
- Contact north (en anglais seulement) – <https://lbsresourcesandforum.contactnorth.ca/mod/data/view.php?id=51>

**« Il y a beaucoup de programmes et de sites Web qui peuvent aider l’enseignement, mais je pense que la patience a joué un rôle important. »**

Un répondant au sondage

## Évaluation

Les stratégies d’évaluation au cours de l’apprentissage à distance ou en ligne étaient une préoccupation majeure des organismes ayant répondu au sondage. Ils ont cité les défis suivants :

- Manque de directives de la part du ministère sur la manière de respecter les tâches jalons tout en préservant la confidentialité de leurs contenus.
- Absence de preuves indiquant que la personne apprenante travaillant à distance ou en ligne a fait elle-même l’évaluation.
- Impossibilité d’utiliser les évaluations CAMERA.
- Difficulté d’administrer des tâches culminantes plus complexes pour évaluer si la personne apprenante est prête à aller de l’avant.

---

Certains organismes ont indiqué que les personnes apprenantes venaient dans l'espace d'apprentissage ou dans la salle de classe pour faire des évaluations alors qu'elles travaillaient depuis la maison la plupart du temps. Ces évaluations en face à face :

- ont été organisées sur rendez-vous.
- ont suivi des protocoles de santé et de sécurité (voir les suggestions dans la section **Réouverture et fonctionnement sécuritaire en face à face**).

## Conseils généraux pour les évaluations

- Faire l'évaluation par téléphone si possible.
- Envoyer l'évaluation par courriel ou par la poste ou encore la remettre en mains propres, et demander à la personne apprenante de la renvoyer, de la ramener ou de la numériser et d'envoyer une photo de l'évaluation terminée (voir les suggestions pour l'application de numérisation Genius dans la section **Mode de prestation - Fournir un enseignement direct à distance**).
- Demander à la personne apprenante de terminer l'évaluation tout en rencontrant l'animateur ou l'animatrice sur une plateforme virtuelle afin de faire le suivi.
- Demander à la personne apprenante de créer une vidéo sur son téléphone portable pour montrer ses connaissances oralement.
- Créer des évaluations à distance et en ligne au besoin à l'aide de formulaires rédigés dans un langage clair.

Les formulaires Google offrent les avantages suivants :

- Un lien vers le formulaire est à disposition pour l'envoi (vérifier les paramètres pour vous assurer que l'accès est illimité).
  - Les réponses migrent vers une feuille de calcul.
  - Les réponses peuvent être visualisées en format tableur OU visualisées, enregistrées et imprimées individuellement.
- Établir des partenariats avec d'autres agences pour partager les évaluations créées.

---

## Pour les tâches jalons en particulier

- S'associer au LearningHUB pour partager le contenu du cours de la personne apprenante entre vos organismes et laisser le LearningHUB gérer la tâche jalon.
- Choisir et utiliser des tâches jalons qui peuvent être facilement dictées par téléphone, par exemple numéro 14.
- Créer des formulaires Google ou classiques pour les tâches jalons, en supprimant les titres d'identification et le mot « jalon ».
  - Créer un document protégé par un mot de passe.
  - Transformer la tâche jalon en questionnaire.
  - Utiliser l'application « Photo Snip » pour couper et coller des éléments authentiques des tâches jalons dans des formulaires.
- Demander à la personne apprenante d'effectuer la tâche jalon tout en rencontrant l'animateur ou l'animatrice sur une plateforme virtuelle afin de faire le suivi.
  - utiliser la tâche jalon dans le formulaire Google comme une évaluation via le partage d'écran OU
  - donner le lien vers le formulaire de la tâche jalon lors d'un cours virtuel où les personnes apprenantes complètent l'évaluation pendant que l'animateur supervise la classe.
  - transformer la tâche jalon en questionnaire.
- Enregistrer la personne apprenante en train d'effectuer la tâche jalon dans un navigateur personnalisé (dans certains cas, c'est l'une des fonctions du système LMS).

---

## Outils d'évaluation en ligne

Les organismes ont indiqué avoir utilisé les outils d'évaluation suivants lors de l'apprentissage en ligne (en anglais seulement) :

- [thatquiz.org](http://thatquiz.org) (permet de créer vos propres questionnaires)
- [k5learning.com](http://k5learning.com)
- [edhelper.com](http://edhelper.com)
- [spellzone.com](http://spellzone.com)
- [coolmathgames.com](http://coolmathgames.com)
- Application de numérisation Genius (voir la suggestion dans la section **Mode de prestation – Fournir un enseignement direct à distance**)
- Évaluations *SkillsMarker* (ESEE) (gratuit pour les Programmes AFB de niveau collégial uniquement)

**« La clé, c'est la flexibilité. L'objectif vise à évaluer les connaissances de la personne apprenante, alors réfléchissez à différentes manières de procéder. »**

**« Faites preuve de créativité. Prenez des notes. Cela prendra du temps, mais observez comment la personne effectue une tâche plutôt que de simplement noter le résultat. »**

Des répondants au sondage

## Perfectionnement professionnel

Les organismes ont rapporté de nombreux essais/erreurs dans la recherche de nouveaux modes de communication et de nouvelles routines de travail, ainsi que dans le développement de nouvelles stratégies d'enseignement et de compétences technologiques. Être prêt à essayer de nouvelles choses « pour voir » a donné lieu à de nombreux moments d'apprentissage importants.

---

Depuis le début de la pandémie, les organismes ont indiqué avoir cherché et trouvé des sujets pour aider le personnel à :

- développer des compétences et des stratégies d'enseignement en ligne.
- faire en sorte que les personnes apprenantes s'impliquent dans le programme.
- trouver des outils d'enseignement en ligne ainsi que des plateformes de visioconférence.
- utiliser des outils numériques comme des bases de données en ligne.
- garder une bonne santé mentale.

Et aussi à comprendre :

- comment entrer en contact avec les membres du personnel et les aider à distance.
- les consignes relatives à la COVID et la manière de communiquer les informations aux personnes apprenantes.

Le temps à consacrer au perfectionnement professionnel ainsi que le choix du moment ont été cités comme étant des facteurs importants. De nombreux organismes ont déclaré s'être lancés dans le perfectionnement professionnel au moment du premier confinement pour aider le personnel à naviguer dans la prestation de programmes à distance et en ligne. Certains organismes ont indiqué que depuis, ils avaient eu moins besoin de ce type d'apprentissage, car ils avaient trouvé les méthodes qui fonctionnaient le mieux et qui étaient les plus faciles à utiliser. D'autres organismes n'ayant pas eu autant d'occasions de servir les personnes apprenantes en ligne pourraient bénéficier de ces ressources. C'est pour cette raison que toutes les suggestions ont été incluses ici.

## **Occasions de perfectionnement professionnel**

Voici les occasions d'apprentissage professionnel personnalisé proposées :

- Créer vos propres occasions d'apprentissage en demandant au personnel, aux membres du conseil d'administration, aux bénévoles et aux organismes partenaires de partager leur expertise, leurs méthodes et leurs découvertes.
- Consulter votre réseau d'apprentissage pour suggérer des sujets à aborder dans les webinaires à venir.
- Demander à AlphaPlus de l'accompagnement informatique personnalisé, par exemple pour l'utilisation de la suite Google.

<https://alphaplus.ca/support-services/coaching/>

---

Suggestions de perfectionnement professionnel :

- Webinaires préenregistrés de votre réseau d'apprentissage
- Vidéos YouTube pour apprendre tous les détails des plateformes d'apprentissage
- Webinaires de Contact North (en anglais seulement)  
<https://teachonline.ca/webinars>
- Formation de LinkedIn axée sur les compétences en technologie (en anglais seulement)  
<https://www.linkedin.com/learning/building-your-technology-skills>
- Webinaires de Mid North Network (en anglais seulement)  
<https://northernliteracynetworks.ca/resources/>
- Webinaire Pop Up PD intitulé *Working Together to support learners during a pandemic — the good, the bad and the unexpected ...* (2020) (en anglais seulement) [https://www.youtube.com/watch?v=P6JVpuf\\_fo](https://www.youtube.com/watch?v=P6JVpuf_fo)
- Literacy Link South Central a créé des webinaires pour enseigner à utiliser Zoom et ses fonctions. Les webinaires *From A to Z(oom)* sont disponibles ici (en anglais seulement) : <https://www.llsc.on.ca/literacy-program-support>
- Ressources d'alphabétisation et forum de discussion de Contact North (en anglais seulement) <https://lbsresourcesandforum.contactnorth.ca/>
- Formation de Sara Delicate (en anglais seulement)  
<https://www.sarahdelicate.ca/>
- Silver Lining Café and Zoom tools (english version)  
[www.mtml.ca/resources/for-practitioners/the-silver-lining-cafe-and-zoom-tools](http://www.mtml.ca/resources/for-practitioners/the-silver-lining-cafe-and-zoom-tools)

Versions françaises des 6 chapitres sur le site de la COFA à l'adresse suivante:

<https://www.coalition.ca/bibliotheque/fonds-de-traduction/>

---

**« Trouver le temps pour le personnel de première ligne de se perfectionner professionnellement n’a jamais été compatible avec le fait de laisser des classes ouvertes, mais nous avons réorganisé tout ce qui touche à notre implication et nos responsabilités afin d’offrir à nos formateurs plus d’occasions de perfectionnement professionnel. »**

**« Je vous mets cependant en garde : le perfectionnement professionnel ne doit pas vous épuiser. On peut rapidement se sentir submergé par toutes les options de plateformes d’apprentissage en ligne, les vidéos, les outils pédagogiques, etc., alors trouvez quelque chose qui fonctionne, puis faites une pause. N’allez pas chercher d’autres outils tant que vous ne ressentez pas le besoin de répondre aux demandes de vos étudiants. »**

**« Notre but ultime, c’est d’aider les personnes apprenantes. »**

Des répondants au sondage

## **Soutenir la santé mentale**

Les organismes ont reconnu que les personnes apprenantes et le personnel avaient besoin de soutien supplémentaire en santé mentale pendant cette période. Pour le personnel, le fardeau des nouvelles responsabilités, des heures de travail supplémentaires, du fait d’avoir les enfants à la maison ou de devoir prendre soin de certains proches tout en aidant les populations vulnérables faisant face à des défis inédits a eu de terribles conséquences. Pour les personnes apprenantes, l’incapacité à répondre aux besoins de base, l’isolement, l’anxiété face aux changements, le fait de devoir aider les enfants avec l’école à distance ou d’autres proches, et les interruptions dans leur parcours éducatif (préparation au GED, entrée à l’université, opportunités d’emploi) ont été cités comme étant les impacts les plus importants sur leur santé mentale.

---

Voici quelques propositions :

- Tenir des réunions informelles du personnel sur des questions de vie (et non de travail) – des êtres humains qui prennent soin d'autres êtres humains.
- Demander aux personnes apprenantes comment elles vont lors de séances individuelles – Bien que ça ne diffère pas des habitudes d'avant la pandémie, c'est plus que jamais nécessaire.
- Téléphoner. Un appel téléphonique peut représenter un grand événement pour une personne isolée. Pour cette raison, les organismes ont mentionné d'inclure les appels téléphoniques dans la communication avec les personnes apprenantes, si ça leur convient.
- Encourager l'utilisation sélective des messages sur les réseaux sociaux pour éviter une anxiété inutile et la propagation de fausses informations.
- Donner aux personnes apprenantes des renseignements exacts sur la COVID-19.
- Créer un groupe de médiation avec les personnes apprenantes.
- Écrire ou partager des citations inspirantes – ça peut aussi être une occasion d'apprentissage.
- Travailler avec un conseiller ou une conseillère pour intégrer le bien-être mental en milieu de travail.
- Veiller à ce que tous les membres du personnel aient accès à des services de soutien en santé mentale, notamment :
  - comment accéder aux services de soutien en santé mentale.
  - comment écouter les personnes apprenantes ou leur parler pour savoir si elles ont besoin d'aide.
  - comment aider les personnes apprenantes à trouver des services en santé mentale et à y accéder.
  - que faire en cas de crise de santé mentale.

- 
- Engager un stagiaire en travail social pour offrir du soutien par les pairs aux personnes apprenantes et aux programmes.
  - Reconnaître ce qui améliore la santé mentale – pour certains, ce sera de travailler à domicile, pour d'autres, de travailler en personne – et donner suite à ces constatations dans la mesure du possible.
  - Demander à votre réseau local ou à votre communauté de pratique de créer ou d'offrir un webinaire sur le soutien en santé mentale et les mesures de soutien aux personnes apprenantes.
  - Encourager le partage ouvert pour que les collègues puissent s'appuyer les uns les autres.
  - Prévoir ou prendre du temps pour des pauses de santé mentale.
  - Aborder l'usure de compassion au sein du personnel – accéder à une séance en cours d'emploi ou à un webinaire enregistré.

Le Literacy Link South Central a créé une liste de ressources en santé mentale et de sources d'information dans le cadre de sa campagne Reach Out 4 Mental Health (en anglais seulement) : <http://www.communityliteracyofontario.ca/wp/wp-content/uploads/Mental-Health-Campaign-Resources-Oct-2020.pdf>

Cette campagne comprenait également des messages sur les réseaux sociaux. Cherchez ce contenu supplémentaire à #ReachOut4MentalHealth sur Twitter et Facebook.

**« Nous nous sommes lancés dans le perfectionnement professionnel malgré la fatigue et avons repensé le fonctionnement de nos milieux de travail en tenant compte des restrictions actuelles. Nous avons aimé savoir que nous n'étions pas seuls et qu'il existait des trucs pour nous permettre de gérer nos émotions et de pouvoir nous adapter afin de continuer à prendre soin de nous-mêmes de manière efficace. »**

Des répondants au sondage

---

## Future planification

Les organismes interrogés ont souligné la nécessité de planifier leurs activités afin :

- de se préparer de manière proactive pour de futurs confinements ou fermetures.
- de se préparer à de futurs changements dans :
  - la population desservie.
  - les besoins des personnes apprenantes.
- de continuer d'utiliser les pratiques qui fonctionnent et qui se sont développées pendant la pandémie.
- de comprendre ce que les changements indiquent sur la manière dont nous comprenons l'apprentissage.

On suggère de commencer à réfléchir à ces problèmes maintenant, et pas lorsqu'il y aura une autre urgence à gérer.

## Se préparer de manière proactive pour les futurs confinements ou fermetures

Les organismes ont suggéré qu'une meilleure préparation nécessiterait :

- une « trousse à emporter » contenant les documents essentiels/clés USB/ressources numériques et articles à emporter à la maison en cas de fermeture précipitée des bureaux, ainsi qu'un plan indiquant les responsabilités de chacun en cas de fermeture soudaine du bureau
- une liste de fournitures de bureau dont on aurait besoin à la maison (ordinateurs, etc.).
- des politiques incluant des plans d'urgence, comme :
  - un plan détaillé pour le passage à l'enseignement à distance ou en ligne.
  - une politique détaillée en matière de maladie nécessitant de rester à la maison.
  - un plan en cas de congé maladie chez les cadres supérieurs.

Les organismes ont également suggéré de se préparer grâce à :

- une plateforme de réunion virtuelle testée.
- un recueil de ressources en ligne.
- une copie numérique de tous les documents importants, stockés de manière sécurisée, mais accessible.
- une liste des membres du personnel et des personnes apprenantes en apprentissage en face à face en cas d'épidémie (pour le retraçage en cas d'éclosion).

---

Remarque : Le Literacy Link South Central est en train de créer un manuel à l'intention des organismes sans but lucratif afin qu'ils puissent se préparer à une future pandémie et faire le tri entre les tâches nécessaires pour la planification future — disponible bientôt.

## **Demandes au ministère**

La majorité des personnes interrogées ont indiqué qu'il fallait davantage de directives de la part du ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences pour s'assurer que les meilleures pratiques soient suivies conformément aux exigences du Ministère. On craignait largement que les objectifs ne soient pas accessibles avec les bouleversements et les obstacles liés à la pandémie. Par exemple, même si les organismes étaient en mesure d'offrir des programmes en face à face pendant une partie de l'année, s'ils voulaient respecter les directives en matière de distanciation, ils devaient desservir moins de personnes apprenantes à la fois, réduisant ainsi le temps de contact. Les organismes ont souligné que des soutiens supplémentaires étaient nécessaires afin de maintenir le fonctionnement des programmes d'alphabétisation de la même manière que les écoles ont besoin de soutiens supplémentaires. Le consensus était qu'il était nécessaire de discuter sérieusement de la manière dont le ministère devait aider les organismes à aller de l'avant.

Suggestions en matière de demandes au ministère :

- un recueil de directives en cas de pandémie dans le but de fournir aux organismes un plan à partir duquel ils pourraient adapter leurs programmes et leurs conditions de travail.
- une reconnaissance des défis croissants et des circonstances changeantes des personnes apprenantes, notamment :
  - lutte accrue pour répondre aux besoins de base et à la pauvreté.
  - manque d'appareils.
  - manque d'accès à Internet.
  - manque d'options en matière de garde d'enfants.
  - besoin de s'occuper des enfants, de la famille, de la maison.
  - manque de compétences en littératie numérique.
  - augmentation des problèmes de santé mentale.

- 
- plus de fonds pour les ÉPI, les équipements de santé et de sécurité, et le matériel d'apprentissage, pour un apprentissage présentiel sécuritaire.
  - de l'argent pour les appareils utilisés par les personnes apprenantes et pour la réglementation sur la manière dont les achats et le prêt d'appareils devraient idéalement être effectués.
  - des détails plus précis sur la manière dont les soutiens en matière de formation pourraient être utilisés.
  - de l'aide avec les programmes promotionnels et les incitations pour que les personnes apprenantes se réorientent.
  - une stratégie promotionnelle provinciale pour les Programmes AFB.
  - une option AFB pour les aiguillages dans la nouvelle évaluation commune.
  - de l'information sur la manière dont la surveillance du ministère se déroulera à l'avenir et sur ce qui devra être démontré pour atteindre les objectifs.
  - une reconnaissance des nombreux défis liés au passage à l'apprentissage à distance et en ligne et du fait que la mise en place de ces nouveaux systèmes prend du temps, ce qui a un impact sur les nombres de personnes desservies.
  - une explication sur la manière dont le financement sera calculé en fonction du nombre de personnes apprenantes en face à face par rapport au nombre de personnes apprenantes en ligne.
  - une réduction des chiffres cibles afin de montrer qu'il est impossible de rejoindre et de servir les personnes apprenantes du fait des nombreux obstacles créés par la pandémie.
  - des conseils sur la méthode à privilégier pour la réalisation des tâches jalons, ou des alternatives aux tâches jalons qui répondent aux exigences.
  - plus de ressources pour les personnes apprenantes de faible niveau.
  - une méthode pour gérer les NAS, les signatures et la confidentialité dans son ensemble, à distance.
  - On suggère aux organismes de faire le suivi de leurs préoccupations et de garder des traces de toutes leurs demandes de partenariats.

---

## Changements démographiques futurs

Les organismes pensent que le secteur de la littératie devrait :

- trouver plus de soutiens et de stratégies pour rejoindre les clients à distance, en particulier ceux dont le niveau d'apprentissage est assez faible, qui ont un accès limité à Internet et pas forcément d'appareils à disposition.
- trouver des moyens de rejoindre ceux qui ne peuvent apprendre qu'à distance.
  - Les personnes apprenantes nouvellement inscrites savent que le programme sera en ligne. Ainsi, celles qui ne peuvent pas étudier en ligne ne prennent pas contact.
- passer en revue les facteurs qui influencent le fait qu'une personne apprenante va étudier en ligne afin que nous puissions travailler avec et autour de ce fait.
- examiner l'accès aux programmes et la manière dont la pandémie a changé certaines variables. Par exemple :
  - Les personnes apprenantes qui se déplaçaient en covoiturage pourraient ne plus être en mesure de se déplacer.
  - Certaines personnes apprenantes ont peur d'être contaminées dans les transports en commun.
- reconnaître le fait que de nombreuses personnes apprenantes préfèrent l'apprentissage en face à face, car il offre la possibilité de créer des liens sociaux et renforce de l'estime de soi, beaucoup plus que l'apprentissage en ligne.
- remédier à la fracture numérique en enquêtant et en exposant plus en détail les effets des moyens et du manque de moyens sur la littératie.
  - Par exemple, pendant une pandémie, nous avons vu que le manque de ressources numériques et les difficultés d'accès à Internet avaient des ramifications plus profondes que l'interruption d'un parcours d'apprentissage. Il affecte notamment la capacité à comprendre :
    - ce qui se passe dans le monde.
    - comment rester en bonne santé.
    - comment trouver de l'aide pour les besoins de base.
- trouver des occasions d'apprentissage « hybride » et asynchrone (par exemple enregistré) pour servir plus de personnes apprenantes de plusieurs manières différentes.
- chercher quelles personnes apprenantes sont plus susceptibles d'avoir besoin ou de vouloir un apprentissage en face à face.

- 
- trouver plus de techniques pour lutter contre le manque de motivation des personnes apprenantes dans une crise mondiale (en dehors de celles qui ont besoin de temps pour apprendre à répondre à leurs besoins de base).
  - examiner l'effet de « ne pas savoir quand ça va finir » sur la personne apprenante et sur la planification du programme, pour développer des stratégies de motivation.
  - prendre en compte le risque de privatisation croissante de l'éducation avec l'apprentissage en ligne et trouver des stratégies pour aborder cette problématique.
  - préparer les personnes apprenantes ayant des compétences numériques plus élevées à intégrer certains programmes.

## **Changements dans les besoins des personnes apprenantes**

Avec les changements économiques engendrés par la pandémie, les personnes apprenantes peuvent avoir des besoins différents.

Plus précisément, on pense que le niveau actuel de chômage va changer en fonction des personnes apprenantes qui auront besoin de nouvelles compétences.

## **Pratiques qui fonctionnent ou changements de pratiques qui pourraient perdurer**

Selon de nombreuses personnes interrogées, la pandémie a provoqué des changements qui pourraient être bénéfiques et de nouvelles pratiques pourraient changer le fonctionnement des services à l'avenir. Bien que les avantages potentiels ne fassent pas sauter les obstacles liés à la pandémie, les nouvelles méthodes mises en place vont perdurer et il serait dommage de ne pas tirer parti de ces innovations pour mieux servir les personnes apprenantes.

---

On considère que :

- la pandémie nous a amenés à repenser le mode présentiel au bureau.

Maintenant qu'on sait qu'on peut travailler de la maison et que c'est technologiquement possible, on va percevoir la maladie différemment. Les gens pourront facilement travailler de la maison s'ils sont malades ou si quelqu'un dans leur entourage est malade.

- travailler de la maison permet de réduire les couts.

Lorsque c'est possible et que ça fonctionne, et lorsque les ressources et l'environnement s'y prêtent, le télétravail permet de réduire les couts de fonctionnement.

- la possibilité de se rencontrer virtuellement est désormais largement acceptée, ce qui rend la participation aux réunions plus facile pour certains.

La possibilité de se rencontrer virtuellement peut permettre une meilleure communication en raison d'une participation accrue aux réunions, et peut permettre aux personnes vivant dans des zones plus reculées d'assister à des réunions auxquelles elles n'auraient peut-être pas participé autrement.

- le télétravail réduit ou élimine le temps de trajet et permet au personnel de faire des économies sur le transport, ce qui peut représenter un certain avantage.
- l'apprentissage à distance/en ligne peut également faire gagner du temps aux personnes apprenantes et éliminer ces mêmes problèmes de transport.

Certaines personnes apprenantes apprécient l'apprentissage à distance ou en ligne, car cela leur permet d'éviter tout ce qui touche au transport comme le fait de devoir prendre plus d'un mode de transport ou le manque de transports en commun ou de service de taxi dans certaines régions éloignées.

- un modèle d'apprentissage « hybride » ou mixte pourrait aussi être intéressant pour certaines personnes apprenantes.

Le fait d'avoir plusieurs options permet d'augmenter la productivité et l'implication.

---

Par exemple, certaines personnes apprenantes pourraient préférer apprendre à temps partiel à la maison, car elles gardent leurs enfants, ou souffrent de phobie sociale ou d'autres problèmes, et les cours du soir en ligne peuvent être une meilleure option pour les personnes qui occupent un emploi pendant la journée.

- la communication avec les personnes apprenantes pourrait se poursuivre à domicile.

Dans certains cas, la pandémie a augmenté le flux de communication entre les personnes apprenantes et les formateurs, ainsi que le nombre de modes de communication utilisés. Les personnes apprenantes et les formateurs peuvent continuer de faire des efforts pour que l'apprentissage se poursuive en dehors de la salle de classe (commentaires sur la progression, questions, assignation de devoirs, etc.).

- de meilleures stratégies promotionnelles vont s'avérer utiles quoiqu'il arrive.
- puisque nous vivons dans un monde où la technologie numérique prend de plus en plus de place, acquérir des compétences dans ce domaine :
  - est bon pour les personnes apprenantes. Il faut qu'elles acquièrent les compétences dont elles ont besoin.
  - permet de montrer à certaines personnes qu'elles sont capables d'apprendre de nouvelles choses et d'être indépendantes.
  - montre aux personnes apprenantes qu'elles peuvent apprendre à distance.
- se préparer en vue d'une éventuelle prochaine pandémie est une bonne chose.

Maintenant que les organismes se sont adaptés aux défis actuels, ils sont mieux préparés pour la suite des choses si la situation se reproduit.

---

## Comprendre ce que les changements signifient pour une meilleure compréhension de l'apprentissage

La pandémie a montré aux organismes de littératie les nouvelles facettes de l'apprentissage et ce à quoi il pourrait ressembler. Plusieurs personnes s'accordent sur le fait qu'il faut pousser la réflexion en ce sens.

Les personnes ayant répondu au sondage ont fait les suggestions suivantes :

- On ne peut pas partir du principe que les personnes avec lesquelles on travaille vont être à l'aise avec le télétravail, avoir accès aux outils technologiques, et posséder les compétences technologiques requises.

Il faut sortir des sentiers battus et trouver des alternatives créatives.

- Il faut regarder l'apprentissage en ligne d'un point de vue pédagogique.

Plus que l'adoption d'une stratégie ou d'une application, il faut bâtir un cadre d'apprentissage à distance pour les Programmes AFB, afin que les personnes apprenantes puissent comprendre ce que nous faisons ou essayons de faire, et aient conscience qu'il y a des compétences précises qu'il est nécessaire d'acquérir.

Par exemple, quel que soit le sujet ou la plateforme, l'apprentissage en ligne peut inclure :

- des rencontres virtuelles
- un espace de réunion virtuel ou LMS
- un portail ou une plateforme contenant des liens et du matériel
- des fichiers répertoriant le matériel et une méthode pour les trouver et les organiser
- des méthodes pour terminer et soumettre les devoirs
- des informations sur les raisons pour lesquelles vous travaillez ensemble et vous rencontrez et quand, mais aussi sur les raisons, quand et comment vous travaillez seuls, et à quoi ça ressemble

---

Quand on part du principe que les personnes apprenantes connaissent déjà les caractéristiques de l'apprentissage en ligne, on risque d'entraver leur progression. Elles peuvent avoir besoin d'un enseignement plus direct.

- On suggère de créer une sorte de « camp d'entraînement » pour apprendre à étudier en ligne, afin que chaque organisme n'ait pas à le faire avec chaque nouvelle personne apprenante, regroupant ce qui suit :
  - les compétences nécessaires pour tous les types d'apprentissages en ligne.
  - le choix ou le menu des articles qu'ils pourraient trouver.
  - comment trouver ce dont on a besoin dans un environnement d'apprentissage virtuel.
  - le vocabulaire utilisé pour décrire les activités d'apprentissage en ligne (par exemple on peut supposer que les personnes apprenantes comprennent ce qu'est une « réunion virtuelle », mais peuvent ne pas savoir que cela signifie que vous voyez d'autres personnes sur un écran, que vous utilisez votre caméra, qu'on peut vous voir, etc.).
  
- Il a également été nécessaire d'examiner plus largement ce que signifie le fait d'être formateur ou formatrice en ligne, notamment :
  - la structure de l'apprentissage en ligne
  - les changements et les meilleures pratiques en matière de modes de prestation
  - les compétences nécessaires à avoir et comment les acquérir
  - les LMS, les plateformes, ou les ressources en ligne disponibles
  - le besoin et les opportunités d'un autre type de communication avec les personnes apprenantes

---

## Conclusion

En conclusion, le sentiment exprimé par les répondants au sondage et les personnes interrogées était qu'à partir de maintenant, il était essentiel de mettre en place une planification proactive des défis futurs, y compris des moyens de :

- trouver plus de soutiens pour les organismes de littératie.
- aider les personnes apprenantes à comprendre ce que signifie le fait d'apprendre à distance ou en ligne.
- aider les personnes apprenantes à être capables de suivre un apprentissage en ligne.
- trouver comment aider les personnes apprenantes à rester motivées lors de ces périodes de grands bouleversements.
- rejoindre les personnes apprenantes ne pouvant pas suivre un apprentissage à distance.

---

## Annexe

### Ressources additionnelles

*Fostering organizational resilience and innovation in times of crisis*, par le Literacy Ontario Central South, janvier 2021 (en anglais seulement)

<https://theonnc.ca/fostering-organizational-resilience-and-innovation-in-times-of-crisis-literacy-ontario-central-south/>

*The Sudden Shift to Remote Delivery in LBS*, par AlphaPlus, octobre 2021 (en anglais seulement)

<https://alphaplus.ca/download/shift-remote-delivery-report/>

*Three ways to attract more learners to your adult literacy program* par ABC Life Literacy Canada, février 2020 (en anglais seulement)

<https://abclifeliteracy.ca/blog-posts/three-ways-to-attract-more-learners-to-your-adult-literacy-program/>

*Displaced Workers & LBS Programs: Strategies and Resources* par le Community Literacy of Ontario, le Laubach Literacy Ontario, le CESBA et le College Sector Committee, février 2021 (en anglais seulement)

<https://www.communityliteracyofontario.ca/wp/wp-content/uploads/Displaced-Workers-Report-Final.pdf>

*Delivering LBS Programming during the COVID-19 Pandemic – CLO's Community-based Snapshot*, par le Community Literacy of Ontario, avril 2020 (en anglais seulement)

<http://www.communityliteracyofontario.ca/wp/wp-content/uploads/Delivering-LBS-Programming-during-the-COVID-19-Pandemic-CLOs-Community-based-Snapshot.pdf>

*Facebook tip sheet for COVID-19* par le Community Literacy of Ontario, avril 2020 (en anglais seulement)

<http://www.communityliteracyofontario.ca/wp/wp-content/uploads/Facebook-During-COVID-19-2.pdf>

*Helpful Resources: Planning for Re-Opening*, par le Community Literacy of Ontario, juillet 2020 (en anglais seulement)

<http://www.communityliteracyofontario.ca/wp/wp-content/uploads/July-2020-CLO-E-Communique.pdf>

---

*Working Together to support learners during a pandemic – The good, the bad and the unexpected*, 2020 (en anglais seulement)

<https://www.youtube.com/watch?v=P6JVpufifo>

*Building Trust and Engagement Online*, août 2020, par Charity Village (en anglais seulement)

<https://charityvillage.com/how-to-build-trust-and-connection-online/>

*Community-Based LBS Agencies: Covid-19 Survey Results*, par le Community Literacy of Ontario et le Laubach Literacy Ontario, avril 2020 (en anglais seulement)

<http://www.communityliteracyofontario.ca/wp/wp-content/uploads/Covid-19-Survey-Results-LBS-Agencies-April-30-2020.pdf>

**Ententes et formulaires**



## Contrat de prêt d'ordinateur portable Action Read **Copie de la personne apprenante**

Action Read a acheté cet ordinateur portable pour être en mesure de livrer ses programmes aux personnes apprenantes. Nous en avons une quantité limitée et pourrions vous demander de nous le retourner à tout moment.

Je soussigné(e) \_\_\_\_\_ accepte ce qui suit :

- Je comprends que l'ordinateur portable **#AR Mobile 2020 #** appartient à Action Read.
- Je comprends qu'il est de **ma responsabilité d'effacer mes données personnelles** de l'ordinateur avant de le retourner. Action Read ne pourra en aucun cas être tenu responsable des informations laissées dans un ordinateur ayant été prêté.
- Je ne dois **sauvegarder aucun mot de passe** sur cet ordinateur, et je ne **dois pas synchroniser** mes courriels sur cet ordinateur. Je reconnais que cela me rend vulnérable au vol d'identité.
- Je n'ajouterai, ne supprimerai, ni ne modifierai aucun programme, application, fichier, écran de veille ou signet sur l'ordinateur emprunté.
- Je ne mangerai pas et ne boirai pas près de l'ordinateur.
- Je ne consulterai aucun site Web pornographique, irrespectueux ou haineux sur l'ordinateur emprunté, et je n'utiliserai pas cet ordinateur pour créer des choses de ce genre.
- Je ne laisserai pas l'ordinateur sans surveillance dans des lieux publics.
- Je ne laisserai personne utiliser cet ordinateur appartenant à Action Read.
- Je m'engage à retourner l'ordinateur quand on me le demandera ou de payer pour le remplacer s'il est perdu, volé ou endommagé.

\_\_\_\_\_  
Signature de la personne apprenante/du bénévole

\_\_\_\_\_  
Signature du membre du personnel

\_\_\_\_\_  
Date d'emprunt

\_\_\_\_\_  
Date de retour

**Merci pour votre implication dans l'apprentissage/le tutorat.**





**Contrat de prêt d'ordinateur portable Action Read**  
**Copie d'Action Read**

Action Read a acheté cet ordinateur portable pour être en mesure de livrer ses programmes aux personnes apprenantes. Nous en avons une quantité limitée et pourrions vous demander de nous le retourner à tout moment.

Je soussigné(e) \_\_\_\_\_ accepte ce qui suit :

- Je comprends que l'ordinateur portable **#AR Mobile 2020 #** appartient à Action Read.
- Je comprends qu'il est de **ma responsabilité d'effacer mes données personnelles** de l'ordinateur avant de le retourner. Action Read ne pourra en aucun cas être tenu responsable des informations laissées dans un ordinateur ayant été prêté.
- Je ne dois **sauvegarder aucun mot de passe** sur cet ordinateur, et je ne **dois pas synchroniser** mes courriels sur cet ordinateur. Je reconnais que cela me rend vulnérable au vol d'identité.
- Je n'ajouterai, ne supprimerai, ni ne modifierai aucun programme, application, fichier, écran de veille ou signet sur l'ordinateur emprunté.
- Je ne mangerai pas et ne boirai pas près de l'ordinateur.
- Je ne consulterai aucun site Web pornographique, irrespectueux ou haineux sur l'ordinateur emprunté, et je n'utiliserai pas cet ordinateur pour créer des choses de ce genre.
- Je ne laisserai pas l'ordinateur sans surveillance dans des lieux publics.
- Je ne laisserai personne utiliser cet ordinateur appartenant à Action Read.
- Je m'engage à retourner l'ordinateur quand on me le demandera ou de payer pour le remplacer s'il est perdu, volé ou endommagé.

\_\_\_\_\_  
Signature de la personne apprenante/du bénévole

\_\_\_\_\_  
Signature du membre du personnel

\_\_\_\_\_  
Date d'emprunt

\_\_\_\_\_  
Date de retour

**Merci pour votre implication dans l'apprentissage/le tutorat.**

Dossiers du personnel sur server/My files/Forms/Computer/Laptop Usage Agreement.docx



## Liste de contrôle de sécurité et de confidentialité

*Veillez compléter ce qui suit avant le prêt d'un ordinateur portable.*

**Ordinateur portable numéro \_\_\_\_\_ Modèle numéro \_\_\_\_\_**

- Y Vérifiez que tous les courriels et autres programmes sont déconnectés.
- Y Vérifiez qu'aucun dossier personnel n'est sauvegardé sur cet ordinateur.
- Y Effacez l'historique Internet et supprimez les témoins.
- Y Assurez-vous que le système d'exploitation et les programmes antivirus sont à jour.
- Y Renommez le compte Zoom pour qu'Action Read s'affiche.
- Y Désinfectez l'ordinateur.
- Y Joignez le livret de formation à la sécurité informatique et Internet d'Action Read.
- Y Partager les informations en lien avec la sécurité sur Internet avec la personne qui emprunte l'ordinateur : techniques d'hameçonnage, connexion et déconnexion de la boîte de courriels, le fait de ne rien « synchroniser » sur l'ordinateur, l'importance des mots de passe forts.
- Y Rappelez à la personne qui emprunte l'ordinateur de se déconnecter de partout (courriel, programmes, logiciels, etc.) avant de rendre l'ordinateur.

Vérifié par l'employé(e) d'AR \_\_\_\_\_ (initiales)      Date \_\_\_\_\_

-----



## Liste de contrôle de sécurité et de confidentialité

*Veillez compléter ce qui suit avant le prêt d'un ordinateur portable.*

**Ordinateur portable numéro \_\_\_\_\_ Modèle numéro \_\_\_\_\_**

- Y Vérifiez que tous les courriels et autres programmes sont déconnectés.
- Y Vérifiez qu'aucun dossier personnel n'est sauvegardé sur cet ordinateur.
- Y Effacez l'historique Internet et supprimez les témoins.
- Y Assurez-vous que le système d'exploitation et les programmes antivirus sont à jour.
- Y Renommez le compte Zoom pour qu'Action Read s'affiche.
- Y Désinfectez l'ordinateur.
- Y Joignez le livret de formation à la sécurité informatique et Internet d'Action Read.
- Y Partager les informations en lien avec la sécurité sur Internet avec la personne qui emprunte l'ordinateur : techniques d'hameçonnage, connexion et déconnexion de la boîte de courriels, le fait de ne rien « synchroniser » sur l'ordinateur, l'importance des mots de passe forts.
- Y Rappelez à la personne qui emprunte l'ordinateur de se déconnecter de partout (courriel, programmes, logiciels, etc.) avant de rendre l'ordinateur.

Vérifié par l'employé(e) d'AR \_\_\_\_\_ (initiales)      Date \_\_\_\_\_

## **Limites saines**

### **Politique et lignes directrices**

#### Politique

Action Read établira, maintiendra et modélisera des limites claires et appropriées afin de garder un environnement sain et productif pour les personnes apprenantes, les clients, les bénévoles et le personnel. Action Read fournira une politique, des lignes directrices, des informations et une formation sur les limites saines, et constituera une ressource continue pour résoudre les problèmes qui pourraient survenir. Le respect de limites saines et appropriées énoncées dans ce document s'applique à tous les membres d'Action Read.

Nous reconnaissons que nous devons tous être flexibles et ouverts au fait d'apprendre des autres, et que nous avons tous parfois besoin de soutien pour comprendre et clarifier certaines limites. Cela dit, une grave erreur de jugement concernant les limites ou un manque flagrant d'intérêt à comprendre ou à maintenir des limites saines pourrait entraîner des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'à l'expulsion d'Action Read.

#### Pourquoi les limites sont importantes

- Elles permettent de créer un environnement confortable et favorable centré sur l'apprentissage.
- Elles permettent de définir clairement les attentes que l'on a envers tous les intervenants. Les gens veulent et ont besoin de limites claires.
- Elles permettent d'entretenir des relations chaleureuses, positives et professionnelles.
- Elles offrent une certaine forme de régularité aux personnes qui peuvent avoir plusieurs partenaires d'apprentissage au cours de leur passage chez Action Read.
- Elles protègent les gens. Nous travaillons avec des adultes vulnérables qui n'ont peut-être pas les compétences cognitives ou développementales, ou les ressources appropriées en santé mentale pour établir, reconnaître ou maintenir des limites appropriées.
- Nous travaillons avec des personnes parfois isolées ou vulnérables sur le plan émotionnel, qui peuvent ne pas comprendre un acte de gentillesse et de soutien.
- Les personnes apprenantes peuvent être chez Action Read pour améliorer leurs compétences essentielles, ce qui implique souvent de travailler avec d'autres personnes et d'apprendre à établir des limites saines.
- Elles permettent de protéger l'organisme. Action Read rassemble les gens et a donc une responsabilité professionnelle, légale et morale à maintenir un environnement sain et sécuritaire.

*Dossiers du personnel sur server/my files/policies/policies being developed/healthy boundariespolicy and guidelines.docx*

## Définitions

« **Un partenaire d'apprentissage** » désigne un tuteur, une personne apprenante, un client, un bénévole ou un membre du personnel qui aide une autre personne. Cela ne s'applique pas aux camarades apprenants, aux collègues ou aux bénévoles qui travaillent ensemble.

Les limites « **appropriées** » sont celles qui créent des relations d'apprentissage à long terme saines et encourageantes chez Action Read.

Les limites « **inappropriées** » sont celles qui ne favorisent pas des relations d'apprentissage saines et à long terme. Elles peuvent ne pas être intrinsèquement « mauvaises » ou « incorrectes », mais dans le contexte d'Action Read et en raison de nos nombreuses années d'expérience dans la prestation de programmes, elles peuvent simplement être trop souples, trop rigides, dangereuses, préoccupantes, révélatrices d'un problème plus grave ou simplement déconseillées pour diverses raisons.

## Quand en discuter avec le personnel

- Chaque fois que vous avez des inquiétudes, des questions, que vous avez besoin d'aide pour résoudre un problème ou que vous avez besoin d'informations. C'est notre devoir de vous aider !
- Lorsque vous apprenez que votre partenaire d'apprentissage a perdu son logement, ne mange pas à sa faim ou que vous avez connaissance de toute autre situation inquiétante, dangereuse ou douteuse. Souvent, le personnel dispose d'informations de base, de liens vers des services communautaires et de références pour que ces personnes aient accès à de la nourriture, et trouvent un toit, ou obtiennent des conseils et d'autres formes de soutien.
- Chaque fois que vous pensez que votre partenaire d'apprentissage a franchi une limite. Nous n'aurons peut-être pas besoin de nous impliquer si vous lui avez parlé de vos préoccupations et qu'il a compris, mais cela nous aide à anticiper et à atténuer les problèmes qui pourraient survenir dans le futur.
- Lorsque votre partenaire d'apprentissage fait des blagues ou utilise un langage offensant ou qui vous met mal à l'aise.
- Lorsque votre partenaire d'apprentissage repousse constamment les limites et que vous trouvez cela gênant, pénible ou contreproductif.
- Lorsque votre partenaire d'apprentissage vous parle de quelque chose qui vous semble être illégal.

## Lignes directrices

Les tuteurs, le personnel et les personnes apprenantes peuvent avoir des relations très proches, encourageantes et bienveillantes. L'affection et le souci du bien-être d'autrui sont chose courante et nous nous efforçons de l'encourager.

Cependant, il est important de distinguer les relations d'apprentissage saines et encourageantes d'une relation familiale, amoureuse, commerciale ou de tout autre type de relation incompatible avec notre mission d'apprentissage ou qui pourrait l'affecter de manière négative.

Ces lignes directrices décrivent les comportements, les attitudes et les dispositions pratiques spécifiques à l'environnement d'apprentissage d'Action Read et reflètent la philosophie d'Action Read en matière d'éducation communautaire.

## Transport

Approprié	Inapproprié
Les partenaires d'apprentissage viennent seuls au centre ou aux évènements.	Emmener votre partenaire d'apprentissage, même s'il habite dans le même quartier ou que vous ou sur le chemin.

Dans certaines situations exceptionnelles, vous pourriez être autorisé à emmener votre partenaire d'apprentissage. Veuillez en discuter avec le personnel avant de prendre de telles dispositions.

Remarque : De nombreuses personnes apprenantes de notre programme pour adultes ont droit à une allocation de transport et de garde d'enfants.

## Lieux de service

Les personnes apprenantes, les clients, les bénévoles et le personnel d'Action Read travailleront dans les locaux d'Action Read à moins qu'un évènement grave et inhabituel ne l'en empêche, ou nécessite la fermeture du bureau pour une durée prolongée. Par exemple, mais pas exclusivement : une pandémie, une maladie infectieuse localisée, un séjour à l'hôpital, un ascenseur en panne, un incendie ou une inondation dans les locaux, etc. Tout le monde sera bien évidemment avisé, et des dispositions seront prises au besoin.

Approprié	Inapproprié
Se retrouver dans les locaux d'Action Read ou à d'autres endroits officiellement désignés (par exemple à l'église dans la rue, etc.).	<p>Se voir à la maison, dans des cafés, faire des sorties ensemble, etc.</p> <p>Se réunir n'importe où lorsque Action Read est fermé.</p> <p>Rencontrer votre partenaire d'apprentissage en dehors du centre pour essayer de résoudre un problème.</p>

## Ponctualité et fiabilité

Action Read définit des attentes claires en matière de planification dans le **Contrat entre le tuteur et la personne apprenante**. Cependant, nous avons conscience que la vie est parfois complexe et stressante, et nous espérons donc que les partenaires d'apprentissage feront preuve d'indulgence en cas de retards occasionnels. Si les retards ou le manque de fiabilité deviennent fréquents, il est important d'en discuter avec votre partenaire d'apprentissage ou de demander au personnel de lui en parler. Votre partenaire d'apprentissage peut ne pas avoir conscience de l'impact de son comportement, il peut avoir besoin d'aide pour gérer son temps ou cela peut indiquer qu'il fait face à certains problèmes dans sa vie. Ne rien faire, c'est éviter de résoudre le problème entraînant ces retards et la perte de personnes apprenantes ou de tuteurs frustrés ou qui n'ont pas atteint leurs objectifs d'apprentissage ou de bénévolat.

Approprié	Inapproprié
Arriver à l'heure.  Si possible, prévenir quand on sait qu'on va être en retard.  Donner au moins 2 heures de préavis avant une absence.	Ne pas arriver à l'heure ou ne pas tenir compte des horaires.  S'attendre à ce que votre partenaire d'apprentissage reste tard alors que vous avez commencé en retard.  Annuler des réunions avec moins de 2 heures de préavis.

## Contact physique

Approprié	Inapproprié
Limiter le contact physique à des poignées de main ou à des tapes dans la main, <b>et</b> seulement si les deux personnes sont à l'aise avec ça (et si c'est approuvé par la santé publique).  Faire preuve d'empathie et de bienveillance en écoutant attentivement les autres et en adoptant un langage corporel approprié.	Serrer dans les bras ou toucher votre partenaire d'apprentissage lorsque vous lui parlez (ou tout autre type de contact physique). Même si ce n'est pas mal intentionné, cela peut entraîner des malentendus.  Ne pas éternuer ou tousser de manière sécuritaire. Ne pas se laver les mains.*

*\* Plusieurs de ces lignes directrices peuvent ne pas s'appliquer pendant la pandémie de Covid-19 en raison de la distanciation physique et de la limitation des contacts.*

## Langage

Approprié	Inapproprié
<p>Communication et langage clairs, respectueux, chaleureux, positifs, professionnels et encourageants.</p>	<p>Traitement irrespectueux ou discriminatoire envers une race, des capacités ou une orientation sexuelle perçue ou réelle. Veuillez consulter la politique antidiscrimination d’Action Read pour plus d’informations.</p> <p>Conversations, questions, humour, « badinage », blagues ou insinuations à caractère sexuel.</p> <p>Gestes et langage obscènes, inappropriés ou provocants, même lorsqu’ils sont utilisés comme exemple dans l’enseignement (par exemple des rimes du genre motard, canard, co*****, etc.).</p> <p>Commentaires exagérés sur l’apparence ou la tenue vestimentaire de quelqu’un, y compris des flatteries ou des critiques.</p> <p>Petits noms ou termes affectueux trop familiers.</p>
<p>Écouter votre partenaire d’apprentissage lorsqu’il vous raconte ses problèmes personnels ou les défis auxquels il est confronté et qui affectent son apprentissage, et trouver le soutien et les références dont il a besoin pour avancer.</p>	<p>Raconter des histoires trop familières/personnelles, « ventiler » et partager certaines choses (par exemple finances, relations amoureuses, etc.), en particulier lorsqu’il semble y avoir peu d’intérêt à résoudre un problème ou à aller de l’avant.</p>

## Bruit

Approprié	Inapproprié
<p>Parler calmement de manière à respecter le principe de confidentialité lorsque d’autres personnes peuvent vous entendre.</p>	<p>Parler fort lorsque d’autres essaient de travailler autour.</p> <p>Ne faire aucun effort pour limiter le bruit et autres distractions.</p>
<p>Demander poliment aux autres de parler moins fort, ou demander au personnel de leur parler à ce sujet.</p>	<p>« Faire la police » à cause du bruit des autres. Si cela vous pose un problème, vous devez en parler au personnel.</p>

## Confidentialité et soutien du personnel

Approprié	Inapproprié
Ne pas divulguer d'informations personnelles sur votre partenaire d'apprentissage.	Partager des informations privées et confidentielles permettant d'identifier ou non votre partenaire d'apprentissage avec d'autres personnes, en dehors du personnel.
Communiquer avec le personnel d'Action Read pour résoudre des problèmes plus importants qui peuvent affecter la capacité de concentration et d'apprentissage, comme le logement, la sécurité alimentaire, les conflits interpersonnels, etc.	Essayer de résoudre les problèmes de votre partenaire d'apprentissage à sa place et sans consulter le personnel.
Communiquer avec le personnel pour résoudre les problèmes liés aux défis d'apprentissage ou définir de nouveaux objectifs et stratégies d'apprentissage.	Lutter seul avec des problèmes d'apprentissage ou d'enseignement importants, ou des obstacles/défis majeurs.
Demander au personnel quand vous avez besoin d'un nouveau livre ou d'une nouvelle ressource d'apprentissage. En discuter si les ressources dont nous disposons ne répondent pas à vos besoins.	Acheter des ressources d'apprentissage qu'Action Read devrait fournir et qui peuvent être utiles à d'autres personnes apprenantes. Bien que nous soyons sensibles à la générosité, nous ne nous souhaitons pas que les gens achètent des livres ou se procurent des ressources pour leur apprentissage.
Parler au personnel si vous pensez que le plan d'apprentissage doit être mis à jour (par exemple si les objectifs changent ou si de nouvelles informations sur les préférences d'apprentissage émergent, etc.).	Changer de plan d'apprentissage sans en parler au personnel.
Pour le personnel — discuter avec les collègues ou le directeur pour acquérir des stratégies, des outils et du soutien dans des situations difficiles.	Gérer seul un problème ou une situation qui peut avoir des conséquences juridiques ou attenter à la réputation d'Action Read s'il n'est pas correctement géré ou résolu.

## Cadeaux et dons

Les cadeaux peuvent créer des attentes et un sentiment d'obligation et de pression, et peuvent entraîner une mauvaise interprétation. Cependant, nous avons conscience que les gens veulent montrer aux autres qu'ils les apprécient, et de petits gestes peuvent faire partie de la mise en place d'un environnement chaleureux et attentionné.

Approprié	Inapproprié
De petites marques de sympathie occasionnelles (par exemple une carte, quelque chose fait maison, un livre, etc.).	<p>Donner ou recevoir des cadeaux ou des prêts (par exemple des billets de banque, des cartes-cadeaux, de l'argent pour faire l'épicerie, des vêtements neufs ou d'occasion ou d'autres articles ménagers, etc.), même si les deux personnes sont d'accord.</p> <p>Des échanges réguliers de petits cadeaux (par exemple apporter un café à votre partenaire d'apprentissage à chaque fois que vous vous voyez, etc.).</p>

Remarque : Action Read offre parfois aux personnes apprenantes des cartes-cadeaux ou des honoraires pour les inciter à terminer certains programmes ou certaines tâches précises, ou pour remédier à un obstacle à l'apprentissage. On peut par exemple leur demander de faire des évaluations supplémentaires lors de la mise en place d'un nouveau programme. Cette pratique se distingue du fait d'offrir des cadeaux, car elle est planifiée et fait partie de nos offres de programmes.

## Défense

Action Read n'est pas un organisme de défense. Nous nous efforçons de donner aux gens les outils et les compétences pour se défendre par eux-mêmes. Pour plus d'informations, consultez les **Directives de défense d'Action Read**.

Approprié	Inapproprié
<p>Avec la contribution du personnel, fournir un soutien pour aider une personne apprenante à se débrouiller par elle-même. Un soutien approprié peut consister à aider la personne à acquérir les compétences nécessaires pour résoudre des conflits, rédiger des lettres, communiquer plus efficacement, effectuer des recherches de base et trouver des ressources utiles, etc.</p>	<p>Ne pas consulter le personnel si vous vous lancez dans un plaidoyer qui n'est pas dans le plan d'apprentissage.</p> <p>Ne pas consulter le personnel si vous utilisez le nom ou le papier à entête d'Action Read pour promouvoir ou défendre une cause ou un problème.</p> <p>Prendre le relai pour défendre la cause de votre partenaire d'apprentissage. En faire votre cause. Faire le travail à sa place.</p>
<p>Pour le personnel — Offrir du soutien en dehors des heures de travail si cela affecte l'apprentissage et après en avoir discuté avec le directeur.</p>	<p>Prendre des risques de quelque manière que ce soit ou fournir un soutien en dehors du travail sans en discuter d'abord avec le directeur.</p>

Approprié	Inapproprié
<p>Demander franchement ce qu'on veut ou ce dont on a besoin.</p> <p>Écouter attentivement en ayant l'esprit ouvert et être prêt à apprendre de votre partenaire.</p>	<p>Être incapable de dire ce qu'on veut ou ce dont on a besoin.</p> <p>Avoir peur d'exprimer son insatisfaction ou son incompréhension (par exemple un mot ou un concept incompris, etc.).</p>
<p>Assumer la responsabilité de votre propre enseignement/apprentissage.</p> <p>Être ouvert à apprendre de votre partenaire sur un pied d'égalité.</p>	<p>Sentir que vous ne pouvez pas apprendre, enseigner ou fonctionner pleinement sans votre tuteur/personne apprenante, etc.</p> <p>L'habitude de « faire les choses » pour votre partenaire d'apprentissage (par exemple recherche/devoir, etc.) au lieu de lui apprendre comment faire.</p>
<p>Respecter le fait que votre tuteur ou personne apprenante peut traiter les informations et les expériences très différemment. Être flexible et ouvert aux nouvelles idées et approches.</p>	<p>Camper sur vos opinions et ne pas démordre de vos idées, de vos préférences et de votre style d'enseignement ou d'apprentissage.</p>

### Au sein de la communauté

Approprié	Inapproprié
<p>Laisser la personne apprenante déterminer si elle souhaite vous saluer ou vous voir dans l'espace public.</p>	<p>Identifier la personne apprenante comme venant à Action Read sans son consentement.</p> <p>Supposer que comme Action Read est un endroit sécuritaire et confortable, vous devriez offrir du soutien et de l'assistance lorsque vous rencontrez une personne apprenante dans l'espace public.</p>

Remarque : Il pourrait être utile d'en discuter à l'avance avec votre partenaire d'apprentissage si vous pensez que vous allez le croiser régulièrement en dehors des locaux d'Action Read.

Approprié	Inapproprié
<p>Garder un ton respectueux, serviable, courtois et professionnel dans toutes les communications.</p> <p>Adopter les comportements professionnels que vous verriez dans un environnement de bureau ordinaire.</p> <p>Adopter le comportement que vous vous attendez à voir en ligne de la part de votre partenaire d'apprentissage.</p> <p>Donner des conseils aux personnes apprenantes sur le comportement qu'on attend d'elle en ligne et sur la saine utilisation des commentaires et des images.</p> <p>Communiquer en ligne avec votre partenaire d'apprentissage à des moments appropriés de la journée.</p> <p>Être attentif à l'environnement dans lequel se déroule votre session d'apprentissage.</p> <p>Utiliser les arrière-plans offerts par Zoom s'il y a des problèmes de confidentialité ou de sécurité, ou si vous ne voulez pas montrer votre logement à la caméra.</p>	<p>Discuter en détail de votre vie personnelle et de celle des autres membres du personnel, des personnes apprenantes ou des bénévoles, à moins que ce ne soit en lien direct avec le sujet d'apprentissage et avec le consentement des personnes concernées.</p> <p>Fumer, boire et manger pendant les réunions ou les séances d'apprentissage.</p> <p>Photographier, enregistrer ou filmer votre partenaire d'apprentissage sans son autorisation écrite.</p> <p>Échanger des textos privés, vos numéros de téléphone, vos adresses courriel ou des photos à caractère privé avec votre partenaire d'apprentissage. Le personnel est toujours heureux de relayer les messages au besoin.</p> <p>Accepter les demandes d'amitié de vos partenaires d'apprentissage et faire des demandes d'amitié, sur aucun réseau social que ce soit.</p>
<p>Pour le personnel — Utiliser l'équipement, les ressources, les ordinateurs, les outils, etc. d'Action Read pour faire votre travail. En discuter avec le directeur quand on a besoin d'outils supplémentaires.</p>	<p>Utiliser de l'équipement personnel plutôt que celui d'Action Read devrait rester exceptionnel et sujet à discussion avec le directeur.</p>

Pour le personnel — Instauration des limites (horaires de bureau en ligne ou heures de travail classiques).	Publier du matériel d'apprentissage et répondre aux personnes apprenantes en soirée, la fin de semaine, etc. Cela peut créer des attentes stressantes, voire non professionnelles en matière de disponibilité et de temps de réponse.
---	---

<sup>1</sup> Certaines parties de cette section proviennent de la recommandation sur l'utilisation des moyens de communication électroniques et des médias sociaux de l'Ordre des enseignantes et des enseignants de l'Ontario de 2011.



Approprié	Inapproprié
<p>Accepter que tout ait une fin.</p> <p>Mettre fin à une relation malsaine ou dans laquelle vous êtes inconfortable.</p> <p>Écouter votre petite voix.</p>	<p>Ne pas laisser partir la personne.</p> <p>Rester dans une situation inconfortable parce que vous ne voulez pas blesser votre partenaire d'apprentissage.</p> <p>Ne pas écouter votre petite voix.</p> <p>Ne pas en discuter avec le personnel ou avec votre partenaire d'apprentissage lorsque vous souhaitez partir. C'est une forme de courtoisie qu'il est important de respecter dans la mesure du possible.</p>

Parlez-en au personnel, mais sachez que si vous trouvez que ça ne fonctionne pas avec votre partenaire d'apprentissage, vous pouvez demander à en changer à tout moment.

---

## **Fiches-conseils**

Voici la liste des fiches-conseils :

[Communication avec les personnes apprenantes](#)

[Mobilisation des bénévoles durant la pandémie](#)

[Accès à Internet pour les personnes apprenantes](#)

[Ressources d'apprentissage disponibles](#)

[Promotion - conseils pour les organismes en temps de pandémie](#)

[Santé mentale pour les organismes en temps de pandémie](#)

[Perfectionnement professionnel disponible](#)

# Communication avec les personnes apprenantes



## Conseils généraux des organismes pour communiquer avec les personnes apprenantes pendant la pandémie de COVID-19

---

- Faire une vérification numérique pour déterminer les appareils et les ressources auxquels les personnes apprenantes ont accès à la maison.
- Configurer les lignes téléphoniques du bureau de façon à ce qu'elles fonctionnent à distance ou acceptent les messages texte.
- Créer une feuille de calcul ou un système de suivi pour consigner les données de chaque personne apprenante :
  - son mode de communication préféré ;
  - les appareils et ressources à sa disposition ;
  - les meilleurs moments pour communiquer avec la personne apprenante en fonction de son horaire de travail ou de ses responsabilités parentales ou familiales.
- Créer un compte Facebook d'entreprise et l'utiliser pour communiquer avec les personnes apprenantes, ce qui élimine l'utilisation des numéros de téléphone personnels des membres du personnel.
- Communiquer avec les personnes apprenantes par d'autres moyens au besoin, y compris par application téléphonique, par courriel ou par message texte.

---

Pour en savoir plus, consultez le rapport complet intitulé *Best Practices in Adult Literacy Program Delivery During the COVID-19 Pandemic (2021)* sur le site Web de QUILL Learning Network sous [Resources](#).

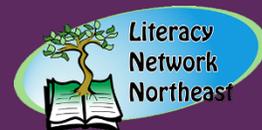


- Si une plateforme de réunion virtuelle est utilisée, envoyer le lien de la réunion en ligne à la personne apprenante dans un courriel ou un message texte plutôt que par le système d'invitation de la plateforme.
- Utiliser un langage clair dans tous les documents écrits communiqués aux personnes apprenantes.
- Retenir des services de rédaction claire au besoin.
- Créer un bulletin d'information comprenant des anecdotes de personnes apprenantes et de bénévoles sur leur façon de s'adapter et de se tenir occupés ou motivés.
- Communiquer avec les personnes apprenantes chaque jour pour les aider à rester motivées.
- Aider à réduire l'isolement des personnes apprenantes en leur téléphonant.
- Envisager de créer un portail d'apprentissage en ligne, si c'est possible, où les personnes apprenantes peuvent accéder aux ressources et aux travaux.



Ontario Canada

Ce projet d'Emploi Ontario est financé en partie par le gouvernement du Canada et le gouvernement de l'Ontario et par l'Entente Canada-Ontario sur le Fonds pour l'emploi.



# Mobilisation des bénévoles



---

## Conseils des organismes pour mobiliser les bénévoles pendant la pandémie de COVID-19

- Être conscient qu'il est possible de perdre certains bénévoles en raison d'inquiétudes quant à l'infection, du manque d'expérience en matière de communication en ligne pour le tutorat et de contraintes de capacité pour le tutorat en personne.
  - Créer un poste permettant de coordonner les tuteurs ou d'appuyer le coordonnateur ou la coordonnatrice, si c'est nécessaire et possible.
  - Fournir au tuteur ou à la tutrice du matériel précis et adapté à son mode d'enseignement : par téléphone à distance ou en ligne.
- Il pourrait falloir réaffecter le personnel de façon à couvrir l'enseignement et le tutorat individuel.**
- Recruter de nouveaux bénévoles qui aimeraient travailler avec les personnes apprenantes en ligne ou qui ont les compétences pour le faire.

---

Pour en savoir plus, consultez le rapport complet intitulé *Best Practices in Adult Literacy Program Delivery During the COVID-19 Pandemic (2021)* sur le site Web de QUILL Learning Network sous [Resources](#).



- Offrir de la formation aux bénévoles sur les plateformes numériques et la communication en ligne.
- Demander à un membre du personnel d'organiser et d'ouvrir les séances entre les tuteurs et les personnes apprenantes.
- Fournir de l'information ou de la formation aux bénévoles sur le maintien de limites professionnelles dans le tutorat en ligne.

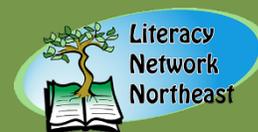
**Cela peut permettre au personnel de surveiller les relations entre les bénévoles et les personnes apprenantes et de répondre à leurs questions ou de régler des problèmes sur-le-champ.**

**Les réunions en ligne peuvent créer un cadre plus intime, car les tuteurs et les personnes apprenantes se rencontrent dans l'intimité de leur logement. Une politique accompagnée de lignes directrices et d'un formulaire d'entente du tuteur peut aider à maintenir des limites professionnelles.**



Ontario Canada

Ce projet d'Emploi Ontario est financé en partie par le gouvernement du Canada et le gouvernement de l'Ontario et par l'Entente Canada-Ontario sur le Fonds pour l'emploi.



Mars 2021

COFA

# Accès à Internet et à des appareils pour les personnes apprenantes



---

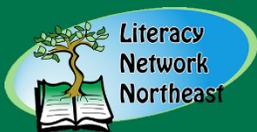
## Conseils généraux des organismes pour aider les personnes apprenantes à accéder à des appareils et à Internet

- Faire une « vérification numérique » pour déterminer les appareils et les ressources auxquels les personnes apprenantes ont accès à la maison et l'état de leur connexion Internet.
- Envisager de fournir des clés Internet aux personnes apprenantes ou de les aider à payer leur facture Internet lorsque c'est possible, par exemple au moyen de cartes-cadeaux.
- Utiliser les mesures de soutien au déplacement pour aider à financer Internet pour les personnes apprenantes.
- Demander du soutien ou des fonds à des organismes de bienfaisance, des organismes de services sociaux locaux ou Ontario au travail pour aider les personnes apprenantes à s'équiper d'appareils et à payer leurs frais liés à l'utilisation d'Internet.
- Chercher d'autres sources de financement.
- Encourager les personnes apprenantes à s'inscrire à des programmes d'aide à l'accès à Internet.

---

Pour en savoir plus, consultez le rapport complet intitulé *Best Practices in Adult Literacy Program Delivery During the COVID-19 Pandemic (2021)* sur le site Web de QUILL Learning Network sous [Resources](#).

- Prêter aux personnes apprenantes des appareils, comme des ordinateurs portables, des Chromebooks ou des tablettes Playaway, en utilisant :
  - une entente de prêt ;
  - une liste de contrôle de la sécurité et de la protection des renseignements personnels (voir les exemples en annexe du rapport).
- Télécharger tous les logiciels et le matériel nécessaires sur les ordinateurs à prêter et créer des icônes sur le bureau pour qu'ils soient faciles à trouver.
- Inclure du matériel accessible hors ligne lors du chargement des ordinateurs à prêter.
- Créer de courtes vidéos montrant aux personnes apprenantes comment ouvrir une session, lancer des logiciels ou se connecter au wifi, et les charger sur les ordinateurs à prêter.
- Envisager d'embaucher un spécialiste des TI à forfait pour aider les personnes apprenantes à régler leurs problèmes et répondre à leurs questions.
- Suggérer aux personnes apprenantes d'accéder à Internet à partir du stationnement ou de la bibliothèque locale, lorsque c'est possible.
- Créer des postes d'apprentissage autonome où les personnes apprenantes peuvent accéder à un appareil et à Internet sans entrer en contact avec les autres.
- Se renseigner sur l'accès à Internet par satellite et sur le moment où il sera offert dans la région.



COFA



Ce projet d'Emploi Ontario est financé en partie par le gouvernement du Canada et le gouvernement de l'Ontario et par l'Entente Canada-Ontario sur le Fonds pour l'emploi.



Mars 2021

# Ressources d'apprentissage



---

## Ressources que les organismes d'AFB ont trouvées particulièrement utiles pendant la pandémie de COVID-19

---

### Cours en ligne

Les organismes ont suggéré aux personnes apprenantes ayant des compétences adéquates en littératie numérique d'accéder à des cours en ligne conviviaux à Apprentissage en ligne, notamment :

- [The LearningHUB](#)\*
- [Good Learning Anywhere](#)\*
- [Contact Nord](#)
- [F@D](#)
- [Deaf Learn Now](#)\*

Voici d'autres sources de cours en ligne :

- [Northstar](#)\*
- [GCF Learn Free](#)\*
- [LinkedIn Learning](#)
- Question d'argent par l'entremise d'[ABC Alpha pour la vie Canada](#)
- [ACE Distance](#)\*

\*En anglais seulement

---

Pour en savoir plus, consultez le rapport complet intitulé *Best Practices in Adult Literacy Program Delivery During the COVID-19 Pandemic (2021)* sur le site Web de QUILL Learning Network sous [Resources](#).

# Liste de ressources et de matériel d'apprentissage en ligne et à distance

Les répondants à notre sondage ont fourni cette longue liste de ressources.

- Vidéos sur YouTube
- [wikiHow](https://www.wikihow.com/)
- [fr.khanacademy.org](https://fr.khanacademy.org)
- Aztec\*
- [skillsbox.com](https://www.skillsbox.com)\*
- [wakelet.com](https://www.wakelet.com)
- [voxy.com](https://www.voxy.com)\*
- [learningupgrade.com](https://www.learningupgrade.com)\*
- [mathantics.com](https://www.mathantics.com)\*
- [math-drills.com](https://www.math-drills.com)\*
- [math-aids.com](https://www.math-aids.com)\*
- [coolmathgames.com](https://www.coolmathgames.com)\*
- [edx.org](https://www.edx.org)\*
- [nglife.com](https://www.nglife.com)\*
- [adultliteracyleague.org](https://www.adultliteracyleague.org)\*
- [townsendpress.net](https://www.townsendpress.net)\*
- [thatquiz.org](https://www.thatquiz.org)
- [quizlet.com](https://www.quizlet.com)
- [audible.ca](https://www.audible.ca)
- [getepic.com](https://www.getepic.com)\*
- [readworks.org](https://www.readworks.org)\*
- [kahoot.com](https://www.kahoot.com)
- [typingclub.com](https://www.typingclub.com)
- [superteacher.com](https://www.superteacher.com)\*
- [k5learning.com](https://www.k5learning.com)\*
- [edhelper.com](https://www.edhelper.com)\*
- [spellzone.com](https://www.spellzone.com)\*
- [slidesmania.com](https://www.slidesmania.com)\*

\*En anglais seulement

De nombreux organismes ou réseaux d'alphabétisation en Ontario ont créé leurs propres ressources ou hébergé des ressources sur leur site Web, ce qui permet à d'autres organismes d'y accéder.

Les répondants au sondage ont déclaré avoir utilisé les ressources des organismes suivants :

[Laubach Literacy Ontario](#)\*

[AlphaPlus](#)

[The Literacy Group](#)\*

[Learning Networks of Ontario](#)\*

[Action Read Guelph](#)\*

[Ressources d'alphabétisation et forum de discussion](#)\*



# Promotion



## Conseils des organismes pour continuer à promouvoir les programmes pendant la pandémie de COVID-19

- Communiquer avec vos partenaires communautaires pour les informer que vous offrez toujours des services.
- S'associer avec d'autres organismes afin de réunir suffisamment de personnes apprenantes pour lancer un programme (de groupe) structuré – le transport et l'emplacement ne posent pas de problème pour les cours en ligne.
- Accepter les messages texte d'inscription des personnes apprenantes sur les lignes téléphoniques de votre bureau afin de rejoindre un plus grand nombre de clients potentiels.
- Faire un suivi auprès d'anciennes personnes apprenantes qui pourraient avoir des amis à recommander.
- Explorer et sortir des sentiers battus pour voir comment rejoindre un nouveau public dans la communauté virtuelle, qui pourrait préférer l'apprentissage en ligne.
- Offrir de la formation ciblée à une clientèle précise.
- Organiser des séances éclair, par exemple, pour améliorer les compétences en littératie numérique.
- Lancer un nouveau projet ou un nouvel événement ou y participer.
- Utiliser les réseaux sociaux (Facebook, Instagram, Twitter) pour promouvoir vos programmes et services.

Pour en savoir plus, consultez le rapport complet intitulé *Best Practices in Adult Literacy Program Delivery During the COVID-19 Pandemic (2021)* sur le site Web de QUILL Learning Network sous [Resources](#).

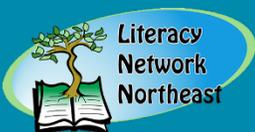


- Créer des publicités pour réseaux sociaux à partager avec vos collègues et organismes partenaires.
- Utiliser votre site Web pour faire de la promotion.
- Modifier votre affichage ou votre site Web pour refléter les changements dans vos services, comme les heures d'ouverture (nouvelles ou réduites), les nouveaux modes de communication ou les procédures relatives à la pandémie.
- Utiliser des annonces à la radio locale, des pages d'événements communautaires ou des annonces dans les journaux, si c'est possible.
- Envisager d'organiser une « grande réouverture » virtuelle ou respectant la distanciation physique afin de susciter de l'intérêt.
- Offrir des modes de garde aux personnes apprenantes qui ont des enfants pendant leur apprentissage.
- Ajouter une affiche promotionnelle à votre signature de courriel.
- Offrir de la formation en littératie numérique.
- Acheter de l'espace publicitaire dans une fenêtre à l'épicerie.
- Organiser un webinaire.
- Placer des annonces au rez-de-chaussée de votre immeuble à l'intention des passants.
- Créer de la publicité extérieure – affiches, bannières, drapeaux.
- Créer un concours permettant de gagner une évaluation de littératie gratuite ou tout autre prix disponible (peut-être grâce à des dons).
- Lancer un club de lecture en ligne afin de susciter de l'intérêt pour les programmes.
- Investir dans une gamme de chandails à vendre avec votre logo.



Canada

Ce projet d'Emploi Ontario est financé en partie par le gouvernement du Canada et le gouvernement de l'Ontario et par l'Entente Canada-Ontario sur le Fonds pour l'emploi.



# Santé Mentale



---

## Idées des organismes pour soutenir la santé mentale du personnel et des personnes apprenantes pendant la pandémie de COVID-19

---

- Tenir des réunions informelles du personnel sur des questions de vie (et non de travail) – des êtres humains qui prennent soin d'autres êtres humains.
- Demander aux personnes apprenantes comment elles vont lors de séances individuelles – bien que ça ne diffère pas des habitudes d'avant la pandémie, c'est plus que jamais nécessaire.
- Encourager l'utilisation sélective des messages sur les réseaux sociaux pour prévenir l'anxiété inutile et la propagation de fausses informations.
- Téléphoner. Un appel téléphonique peut représenter un grand événement pour une personne isolée. Pour cette raison, les organismes ont mentionné d'inclure les appels téléphoniques dans la communication avec les personnes apprenantes, si ça leur convient.
- Donner aux personnes apprenantes des renseignements exacts sur la COVID-19.
- Créer un groupe de médiation avec les personnes apprenantes.
- Écrire ou partager des citations inspirantes – ça peut aussi être une occasion d'apprentissage.

---

Pour en savoir plus, consultez le rapport complet intitulé *Best Practices in Adult Literacy Program Delivery During the COVID-19 Pandemic (2021)* sur le site Web de QUILL Learning Network sous [Resources](#).

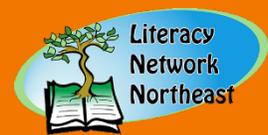
- Travailler avec un conseiller ou une conseillère pour intégrer le bien-être mental en milieu de travail.
- Veiller à ce que tous les membres du personnel aient accès à des services de soutien en santé mentale, notamment :
  - comment accéder aux services de soutien en santé mentale ;
  - comment écouter les personnes apprenantes ou leur parler pour savoir si elles ont besoin d'aide ;
  - comment aider les personnes apprenantes à trouver des services de santé mentale et à y accéder ;
  - que faire en cas de crise de santé mentale.
- Engager un stagiaire en travail social pour offrir du soutien par les pairs aux personnes apprenantes et aux programmes.
- Reconnaître ce qui améliore la santé mentale – pour certains, ce sera de travailler à domicile ; pour d'autres, de travailler en personne – et donner suite à ces constatations, dans la mesure du possible.
- Demander à votre réseau local ou à votre communauté de pratique de créer ou d'offrir un webinaire sur le soutien en santé mentale et les mesures de soutien aux personnes apprenantes.
- Encourager le partage ouvert pour que les collègues puissent s'appuyer les uns les autres.
- Prévoir ou prendre du temps pour des pauses de santé mentale.
- Aborder l'usure de compassion au sein du personnel – accéder à une séance en cours d'emploi ou à un webinaire enregistré.



Ce projet d'Emploi Ontario est financé en partie par le gouvernement du Canada et le gouvernement de l'Ontario et par l'Entente Canada-Ontario sur le Fonds pour l'emploi.



Mars 2021



Literacy Link South Central a créé une liste de ressources et de sources d'information en santé mentale dans le cadre de sa [campagne Reach Out 4 Mental Health](#).

Cette campagne comprenait également des messages sur les réseaux sociaux.

Cherchez ce contenu supplémentaire à [#ReachOut4MentalHealth](#) sur Twitter et Facebook.

# Perfectionnement professionnel



---

## Idées des organismes pour le perfectionnement professionnel pendant la pandémie de COVID-19

---

### Occasions de perfectionnement professionnel

Voici les occasions d'apprentissage professionnel personnalisées proposées :

- Créer vos propres occasions d'apprentissage en demandant au personnel, aux membres du conseil d'administration, aux bénévoles et aux organismes partenaires de partager leur expertise, leurs méthodes et leurs découvertes.
- Consulter votre réseau d'apprentissage pour suggérer des sujets à aborder dans les webinaires à venir.
- Demander à AlphaPlus de l'accompagnement des TI personnalisé, par exemple sur l'utilisation de la [suite Google](#).

---

Pour en savoir plus, consultez le rapport complet intitulé *Best Practices in Adult Literacy Program Delivery During the COVID-19 Pandemic (2021)* sur le site Web de QUILL Learning Network sous [Resources](#).

# WEBINAR

## Suggestions de perfectionnement professionnel

- Webinaires préenregistrés de votre réseau d'apprentissage
- Vidéos YouTube pour apprendre tous les détails des plateformes d'apprentissage
- [Webinaires de Contact Nord\\*](#)
- [Formation de LinkedIn axée sur les compétences en technologie](#)
- [Webinaires de Mid North Network](#)
- [Ressources d'alphabétisation et forum de discussion\\*](#)
- [Webinaire Pop Up PD](#) intitulé *Working together to support learners during a pandemic – the good, the bad and the unexpected... (2020)\*\**, offert par AlphaPlus
- Literacy Link South Central a créé des webinaires pour enseigner à utiliser Zoom et ses fonctions. Les webinaires « From A to Z(oom) » sont disponibles [ici\\*](#)
- Formation de [Sarah Delicate\\*](#)
- [Silver Lining Café\\*\\*](#)

\* En anglais seulement ----- \*\* Bientôt disponible en français



Ce projet d'Emploi Ontario est financé en partie par le gouvernement du Canada et le gouvernement de l'Ontario et par l'Entente Canada-Ontario sur le Fonds pour l'emploi.

