



Rapport annuel

15

16



2

Message de la présidente

3

Message de la direction générale

4

Secteur des services financiers
et opérationnels

6

Secteur de l'évaluation
de ressources pédagogiques

8

Secteur du développement organisationnel

10

Secteur de l'évaluation de programmes

12

Grandes initiatives

14

Certification ISO 9001:2008 – Clientèle



Lise Routhier Boudreau

Présidente du conseil
d'administration

Message de la présidente

En tant que présidente du conseil d'administration du Centre de leadership et d'évaluation inc., c'est avec fierté que je vous présente ce rapport annuel. L'année 2015-2016 aura été marquée par la mise en place d'une nouvelle planification stratégique et d'un cadre de mesure du rendement.

Notre mission, qui est de participer activement au développement et à l'épanouissement de la francophonie, se doit d'être au cœur de notre développement et de nos réalisations.

Grâce à l'expertise de notre personnel et à son travail acharné, nous avons réalisé plusieurs projets et offert des services de qualité dans plusieurs domaines d'intervention et dans plusieurs provinces et territoires du Canada.

En ce qui concerne nos travaux futurs, le renouvellement du plan d'action sur les langues officielles du gouvernement fédéral contribuera à créer un environnement nouveau pour les langues officielles dans la société canadienne. Les stratégies d'appui à la communauté francophone et francophile qui seront développées au CLÉ, seront en droite ligne avec les objectifs du plan d'action. Nous serons donc sensibles, comme organisme, à suivre cette évolution et à l'appuyer avec des moyens modestes, mais pertinents.

Je tiens à remercier les administrateurs et les administratrices pour leur engagement et leur bonne volonté dans la mise en place des grandes orientations stratégiques, qui permettront au CLÉ d'innover et de continuer à offrir des services de qualité à nos communautés et à nos clients. C'est pour moi un privilège de travailler en si étroite collaboration avec des administrateurs et des administratrices aussi engagés et un personnel tout aussi dynamique.

Je vous souhaite une bonne lecture.



Louis Claude Tremblay

Directeur général

Message de la direction générale

Le rapport annuel est l'outil privilégié pour faire le point, souvent après une période d'intense activité, sur la situation générale d'un organisme.

Le lecteur trouvera dans le document un aperçu des divers projets menés au cours de l'exercice.

On notera que l'ensemble des initiatives soutient la grande mission du CLÉ : celle d'appuyer la francophonie canadienne dans son développement et dans son épanouissement.

Cette année, le CLÉ se distingue par le maintien de la norme ISO pour une dixième année consécutive. Il s'agit d'un succès notable, car en plus de reconnaître la rigueur dans la prestation des services, cette distinction souligne aussi son incidence sur la qualité du service offert à la clientèle.

Les clients du CLÉ seront certainement intéressés à parcourir le contenu de ce rapport, car il indique notamment la diversité des services qui sont mis à leur disposition.

Le personnel du CLÉ est également présenté selon les axes d'affaires qui le concerne. Il va sans dire que c'est grâce à ce personnel que se conjugue le service à la clientèle et il me revient aussi de dire merci.

Le Secteur des services financiers et opérationnels prend en charge les opérations internes, soit la gestion financière, la gestion des ressources humaines, la gestion informatique et l'appui administratif aux opérations du CLÉ.

De plus, le secteur offre des services externes tels que la gestion de projets et la gestion informatique.

Gestion de projets

Au cours de l'année 2015-2016, le CLÉ a suivi **122** projets, auprès de **55** clients et dans **9** domaines différents.



Éducation



Développement communautaire



Développement économique



Justice



Immigration



Arts et culture



Dossiers pancanadiens



Jeunesse



Hommes

Gestion informatique

Le Secteur des services financiers et opérationnels appuie sa clientèle dans les domaines suivants :

- **Environnement sécurisé**

Le secteur est en mesure d'offrir un environnement complètement sécurisé pour l'accueil, le stockage et la gestion des données. L'espace informatique du CLÉ permet le traitement confidentiel de l'information client en tout temps, ce qui rehausse l'image du CLÉ auprès de sa clientèle.

Ces mesures assurent au client un service sans faille et sans rupture, quelle que soit la situation : un avantage concurrentiel indéniable pour les clients les plus exigeants en matière de sécurité.

- **Gestion de sites Web**

Le secteur gère le contenu et assure la mise à jour de sites Web.

- **Développement d'un service de soutien**

En plus, le CLÉ développe un service de soutien informatique pour une offre plus ciblée à sa clientèle:

- o soutien pour la compréhension et l'application efficace de nouveaux logiciels
- o gestion de projets technologiques



▲
Denis Marcotte
Directeur général adjoint



▲
Marie Pier Pelland
Chef comptable



▲
Serge Lavictoire
Gestionnaire informatique,
administration



▲
Sophie Guindon
Adjointe administrative à
la direction générale

Le Secteur de l'évaluation de ressources pédagogiques offre un service de gestion de projet et de contrôle de la qualité aux organismes qui financent et aux éditeurs qui produisent des ressources numériques et imprimées. De plus, le secteur exploite des bases de données dédiées aux répertoires de ressources à l'appui de l'enseignement du français et de la construction identitaire.

L'approche en matière de contrôle de la qualité

L'adaptation des critères et des outils d'évaluation en fonction des besoins du client, la formation continue des collaborateurs, ainsi que la mise en place de cadres d'opération validés constituent la base de tous les projets du Secteur de l'évaluation de ressources pédagogiques au CLÉ.

Les principaux projets en 2015-2016



Évaluation de **22** ressources numériques



Analyse de **42** ressources proposées par les maisons d'édition

Gestion de projets

3 appels d'offres concurrentiels pancanadiens

Achat et distribution de ressources à **450** écoles de langue française

Plus de **1000** œuvres littéraires affichées dans www.FousDeLire.ca



Le CLÉ a réalisé, dans toutes les matières d'enseignement, l'évaluation de ressources pédagogiques destinées aux élèves de la maternelle à la 12^e année et à la formation des enseignantes et des enseignants.

La collaboration au service de la francophonie

Le CLÉ a collaboré avec divers partenaires pour soutenir l'éducation en langue française :

- **ministère de l'Éducation de l'Ontario :**
projets avec l'unité des politiques relatives au curriculum de langue française et l'unité de la réussite et de l'apprentissage jusqu'à 18 ans
- **Conseils scolaires et *Forum Nos livres, nos écoles* de l'Association des auteurs de l'Ontario français :**
présentations du site FousDeLire.ca, répertoire d'œuvres littéraires pour élèves de la maternelle à la 12^e année
- **Centre de la francophonie des Amériques :**
collaboration dans le cadre de la Bibliothèque numérique des Amériques
- **ACELF :** membre du comité des outils pédagogiques

« Une équipe de professionnels engagés au service du projet. Je les remercie pour tous leurs suivis dans le but d'assurer une ressource de qualité. »



▲
Nicole Cantin
Directrice



▲
Carmen Brisson
Coordonnatrice



▲
Lauren Hunter
Adjointe administrative

Le Secteur du développement organisationnel appuie les organismes communautaires, institutionnels ou gouvernementaux œuvrant dans les milieux francophones du Canada.

L'objectif du travail du secteur est de stimuler le développement des communautés, d'accroître les capacités organisationnelles de nos clients et de les appuyer dans la réalisation de leur mission et de leur planification stratégique.

L'équipe du secteur utilise une approche centrée sur ses clients afin de pouvoir offrir un accompagnement sur mesure, basé sur leur réalité.



Les services offerts

En 2015-2016, l'équipe du Secteur du développement organisationnel a soutenu **36** clients différents pour un total de **44** dossiers. Cette collaboration s'est traduite en divers types d'appui, tous réalisés selon leurs besoins particuliers :

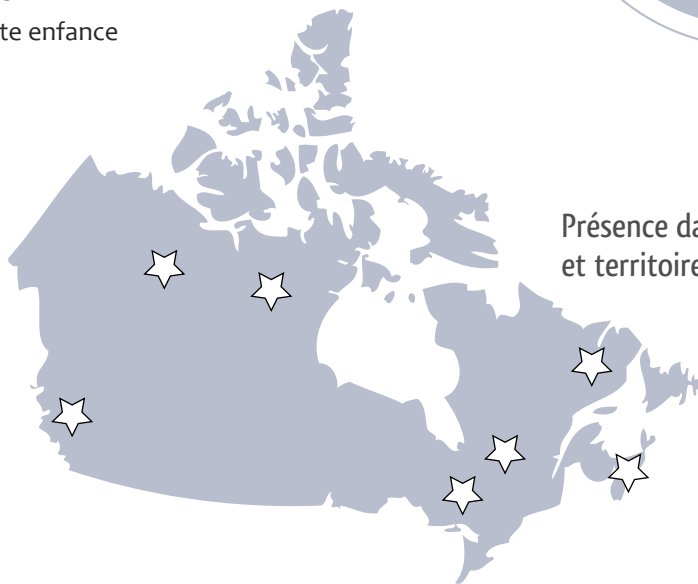
- planification stratégique et plans de développement globaux
- plans opérationnels et structures organisationnelles
- formations (gestion de risques, gouvernance, rédaction de politiques)
- accompagnements (consolidation d'équipe (MBTI), réflexion stratégique, structures organisationnelles, plan de relève, modèles d'affaires)
- animation de rencontres et de colloques
- évaluation du déroulement de forums
- études des services d'accompagnement et d'interprétation
- état des lieux; promotion de la santé
- révision de modules en leadership

Les domaines d'intervention et les clientèles

Le travail réalisé auprès des clients amène également le CLÉ à être présent dans plusieurs secteurs et auprès de diverses clientèles :

- développement communautaire
- développement économique
- éducation postsecondaire et formation des adultes
- santé
- éducation
- gouvernement (national, fédéral et municipal)
- immigration
- femmes
- aînés
- petite enfance

Un total estimé
de 112 174 km
a été parcouru pour
travailler avec nos
clients dans leur
environnement
respectif.



Présence dans 7 provinces
et territoires

« Toujours agréable de
travailler avec Pierre.
Sa disponibilité et sa
connaissance de la
francophonie yukonnaise
sont toujours appréciées ! »



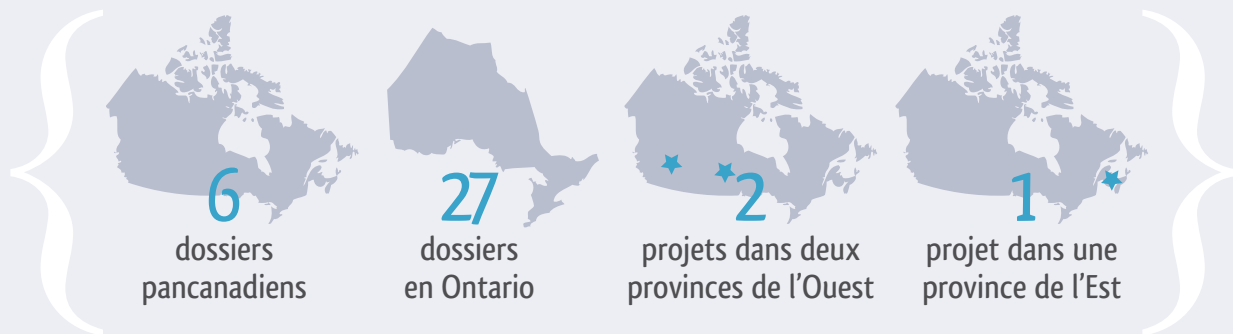
▲ Pierre Bourbeau
Directeur



▲ Véronique Vekeman
Adjointe administrative

Le Secteur de l'évaluation de programmes a eu l'occasion d'appuyer des organismes communautaires, institutionnels et gouvernementaux qui partagent la mission du CLÉ, c'est-à-dire participer activement au développement et à l'épanouissement de la francophonie.

L'appui du CLÉ a permis aux clients de prendre connaissance de données qualitatives, quantitatives et documentaires provenant des parties prenantes des programmes, des projets ou des initiatives mis en œuvre, de façon à éclairer leur prise de décisions, et ce, dans une perspective d'amélioration continue.



Les services offerts

En 2015-2016, grâce à une étroite collaboration avec sa clientèle, l'équipe du Secteur de l'évaluation de programmes a appuyé **18** clients différents dans le cadre de **36** projets. Cet appui s'est traduit en diverses activités, toutes réalisées selon les besoins particuliers de chacun et chacune :

- évaluation de programmes
- collecte, analyse et interprétation de données
- élaboration de tableaux de bord
- évaluation du rendement
- bilan de mise en œuvre de plans stratégiques
- élaboration et analyse d'un indice composite
- élaboration de banques de compétences comportementales
- gestion de projets
- appui professionnel (présentations et formations)

Certaines réalisations

Le CLÉ a **évalué** la mise en œuvre de programmes, d'initiatives ou de projets, notamment :

- projet pilote d'apprentissage virtuel en 8^e année
- virage à l'ère numérique
- offre active des programmes et des services en français
- bilan du *Plan stratégique sur l'éducation en langue française*

Le CLÉ a **géré des projets**, notamment :

- recherche-action participative en mathématiques
- anticipation du rendement des élèves (Approche prédictive)
- appui à l'Association francophone pour l'enseignement des mathématiques en Ontario (AFEMO)

Nouveauté

De façon à élargir son projet d'élaboration de compétences comportementales entamé l'an dernier, le CLÉ a conçu deux nouvelles banques de compétences comportementales. Les trois banques maintenant disponibles visent :

- le leadership
- l'enseignement
- l'entrepreneuriat

Ces banques décrivent, pour chacune des compétences, cinq niveaux de manifestations observables se situant sur un continuum de développement. Elles peuvent être utilisées dans un contexte autodiagnostique ou dans un contexte de rétroaction formelle. Le CLÉ, à partir des données autodiagnostiques recueillies auprès du personnel, fournit à ses clients un profil de leur organisme qui leur permet de constater où se situent leurs forces et les occasions de développement professionnel. Ce profil peut également servir à effectuer des jumelages de mentorat ou un plan de relève.

« *L'équipe a rapidement compris nos besoins et nos attentes, et a réussi à mener une évaluation de nature délicate avec beaucoup d'efficacité et de professionnalisme. Elle était toujours disponible pour répondre à mes questions.* »

Les domaines d'intervention



78 % - Éducation



8 % - Santé



6 % - Francophonie



5 % - Justice



3 % - Arts et culture



▲
Brigitte Cyr
Directrice



▲
Mariève Hasler
Agente de projets



▲
Sophie Clermont
Agente d'évaluation



▲
Pierre Willan
Agent de projets

Élargir l'espace francophone

Avec l'appui du secteur de l'éducation en langue française, *Élargir l'espace francophone* veille à créer des réseaux de collaboration et à tisser des liens entre les groupes communautaires, les instances gouvernementales et le secteur privé.

L'initiative vise à favoriser une collaboration accrue entre les divers regroupements communautaires et le secteur de l'éducation dans son ensemble. Ces efforts de collaboration visent tous les organismes qui ont le souci de la vitalité francophone en Ontario, tels que les regroupements culturels, les tables de concertation, les associations canadiennes-françaises de l'Ontario (ACFO) régionales et l'Assemblée de la francophonie de l'Ontario (AFO).

Élargir l'espace francophone facilite aussi la mise en œuvre de certaines initiatives et de certains programmes qui découlent du ministère de l'Éducation de l'Ontario.

L'initiative vise à cerner les besoins qui apparaissent actuellement dans le secteur privé afin d'assurer une relève compétente pour les combler. On facilite aussi l'obtention d'opportunités et la mise en œuvre de programmes qui assureront une formation de qualité en français.



*« Je profite de l'occasion pour vous
-- les quatre as d'Élargir l'espace francophone --
remercier sincèrement et vous féliciter des honneurs
qui vous ont été octroyés. »*



▲ Rachel Quesnel
Agente de liaison
communautaire
Région du Nord



▲ Michel Perron
Agent de liaison
communautaire
Région du Nord



▲ Mireille Coulombe-
Anifowose
Agente de liaison
communautaire
Région du Centre
et Sud-Ouest



▲ Daniel-Pierre
Bourdeau
Agent de liaison
communautaire
Région de l'Est

Approche prédictive : prévision du rendement des élèves

L'approche consiste à faire :

- l'étude des liens entre les notes du bulletin, les cotes du bulletin de la section *Habilité d'apprentissage et habitudes de travail*, et les résultats obtenus aux tests de l'Office de la qualité et de la responsabilité en éducation (OQRE)
- l'identification des facteurs probables de succès permettant d'orienter le personnel scolaire dans la mise en œuvre d'interventions pédagogiques ciblées



▲ Serge Boulé, Ph. D.,
expert-conseil en
psychométrie et en
modélisation prédictive
Responsable de
l'initiative

Les produits et services

Les présentations et les rapports contenant des données probantes facilitent la planification des activités d'amélioration du rendement des élèves :

- cibles au niveau des écoles
- probabilité d'atteinte de la norme pour chaque élève
- identification des facteurs de risque propres à une région donnée
- prédicteurs de succès permettant la mise sur pied d'interventions préventives

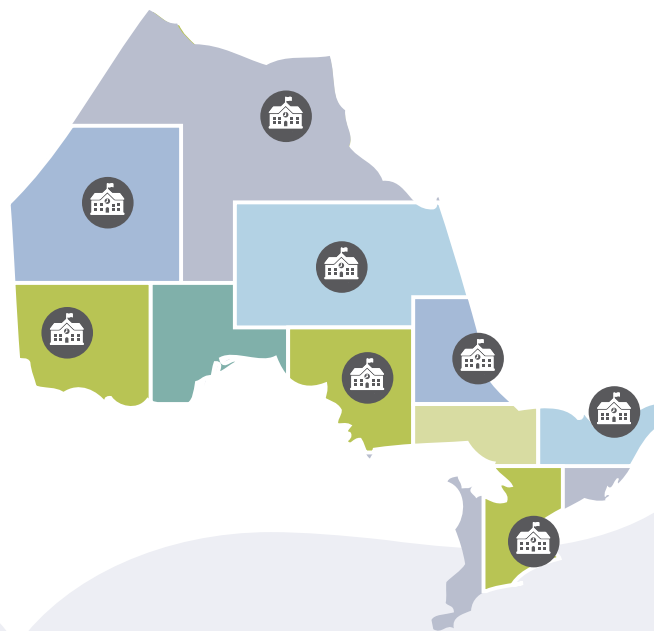
L'approche prédictive constitue un outil supplémentaire puissant pour appuyer de façon plus précise le rendement des élèves.

Cartographie

Une initiative nouvelle...

Le projet de cartographie appliqué aux besoins des conseils scolaires de l'Ontario propose un outil de visualisation de données favorisant l'analyse approfondie de l'information disponible. Le fonds d'information présente un intérêt particulier pour la connaissance du marché que constitue la population des élèves, dans une région donnée.

Cet outil de visualisation de données aidera les conseils scolaires à mieux comprendre les besoins des élèves et à leur proposer des services encore mieux adaptés.





CERTIFICATION ISO 9001:2008

Le Centre de leadership et d'évaluation inc. (CLÉ) maintient sa certification ISO 9001:2008 pour l'ensemble de ses activités qui sont liées aux domaines de l'évaluation des ressources pédagogiques, de l'évaluation de programmes et du développement organisationnel. Cette certification témoigne de la rigueur et de l'efficacité du système de management de la qualité de l'organisme. Le CLÉ confirme ainsi sa capacité d'offrir des services de qualité à ses clients à l'échelle nationale, provinciale/territoriale et régionale. La satisfaction de la clientèle prend une importance considérable et tout le personnel du CLÉ place cette préoccupation au cœur de ses activités.

Par l'entremise d'audits annuels indépendants, le CLÉ doit s'assurer que ses processus sont conformes à la Norme ISO et doit démontrer une amélioration continue dans ses activités. Ce maintien de la certification ISO est appuyé par l'adoption de la Politique Qualité et du choix des objectifs qualité, qui sont revus tous les ans, ce qui assure au client un produit et un service de premier ordre.



Le conseil d'administration

On reconnaît dans la première rangée :
Aubrey Cormier
(vice-président) et
Lise Routhier Boudreau
(présidente).

Rangée arrière :
Léo-Paul Provencher,
Estelle Patenaude,
Michel Tremblay,
Gilles Vienneau,
Marc S. Tremblay et
Ginette Plourde.

Ce que les clients apprécient du CLÉ...

« L'excellente animation des rencontres de concertation du conseil d'administration. Nous tenons à vous remercier chaleureusement de votre contribution envers le travail et les avancées de l'organisme. »

« La compréhension de l'essence du Plan stratégique tout en respectant les propositions des groupes de travail. Je me demandais comment on pourrait formuler clairement et de façon « digeste » des questions auxquelles nos collègues auraient une chance de répondre : il est évident que vous avez relevé ce défi. »

« L'ouverture aux commentaires et les discussions de clarification quant aux questionnements et aux idées du client. »

« Le professionnalisme comme toujours et la grande compréhension de la réalité de la francophonie en situation minoritaire. »

Satisfaction de la clientèle

Tous les clients ont l'occasion de transmettre leur évaluation des services rendus. Les catégories suivantes font l'objet d'une mesure précise :

- communication
- produit livrable
- disponibilité
- suivis opportuns
- appui
- échéanciers
- budget
- attentes générales

Un taux de
satisfaction de
97 %

Nos clients

- Assemblée de la francophonie de l'Ontario (AFO)
- Association des conseils scolaires des écoles publiques de l'Ontario (ACÉPO)
- Association des juristes d'expression française de l'Ontario (AJEFO)
- Association franco-yukonnaise (AFY)
- Centraide Ottawa
- Centre de la francophonie des Amériques (CFA)
- Centre de réseautage professionnel de gestion de l'information pour la réussite des élèves (GIARE)
- Centre franco-ontarien de ressources pédagogiques (CFORP)
- Centre francophone de Toronto (CFT)
- Centres d'Accueil Héritage (CAH)
- Coalition ontarienne de formation des adultes (COFA)
- Collège Boréal
- Commission scolaire francophone du Yukon (CSFY)
- Conférence ministérielle sur la francophonie canadienne (CMFC)
- Conseil des écoles catholiques du Centre-Est (CECCE)
- Conseil des écoles publique de l'Est de l'Ontario (CEPEO)
- Conseil scolaire de district catholique Centre-Sud (CSDCCS)
- Conseil scolaire francophone de la Colombie-Britannique (CSFCB)
- Conseil scolaire FrancoSud (CSFS)
- Consortium d'apprentissage virtuel de langue française de l'Ontario (CAVLFO)
- Corporation au bénéfice du développement communautaire - Restigouche (CBDC)
- Direction des services en français du gouvernement du Yukon (DSF)
- Entité 4
- Fédération de la jeunesse canadienne-française (FJCF)
- Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (FCFA)
- Fédération des parents du Manitoba (FPM)
- Fédération Franco-Ténoise (FFT)
- Fédération nationale des conseils scolaires francophones (FNCSF)
- Fondation Trillium de l'Ontario (FTO)
- Francophonie en Fête
- FrancoQueer
- Groupe Média TFO
- Ministère de l'Éducation de l'Ontario
- Programme d'appui aux droits linguistiques (PADL)
- Réseau de santé en français de Terre-Neuve-et-Labrador (RSFTNL)
- Réseau de soutien à l'immigration francophone de l'Est de l'Ontario (RSIFEO)
- Réseau du mieux-être francophone du Nord de l'Ontario (RMEFNO)
- Réseau Hommes Québec (RHQ)
- Réseau québécois du crédit communautaire (RQCC)
- Service 211 Ontario
- Services de Counselling de Hearst, Kapuskasing et Smooth Rock Falls (SCHKSRF)
- Village de Casselman



Le CLÉ désire remercier la Fondation Trillium de l'Ontario pour l'appui financier apporté à l'initiative de perfectionnement en gestion proposée à divers organismes communautaires francophones de l'Ontario.

Cet appui a consisté à améliorer les capacités de gestion des organismes et, partant, le service à la clientèle.



2445, boulevard St-Laurent, bureau B-120
Ottawa (Ontario) K1G 6C3

613 747-7021 | 1 800 372-5508

770, boulevard St-Joseph
Gatineau (Québec) J8Y 4B8

819 205-5678 | 1 800 372-5508

www.lecle.com

info@lecle.com