

Révision du Service de validation des titres de compétence (SVTC)

Janvier 2021

But

Le but de cette note d'information est de présenter les prochaines étapes qu'entreprendra le SVTC dans ses efforts d'autoréflexion et d'amélioration continue, suite à la révision de ses services effectuée pendant l'automne 2020.

Contexte

Le 17 août 2020 dernier, l'équipe du SVTC a fait parvenir un sondage aux « Heads of Quality Management (HQM) » ainsi qu'au « Curriculum Developers Affinity Group (CDAG) ». Ce sondage renfermait 13 questions reliées à la satisfaction des parties prenantes avec les services actuellement offerts par le SVTC, et demandant des suggestions concrètes pour améliorer ces services. Près de 80 réponses ont été obtenues et une analyse qualitative des commentaires accompagnant ces réponses a été effectuée. Cette analyse qualitative a permis de mettre en évidence les domaines d'intérêts suivants:

1. La définition du rôle et de la portée du SVTC ainsi que sa relation existante avec le ministère;
2. La disponibilité des ressources, tout particulièrement en français, ainsi que les outils du SVTC;
3. Capacité/effectifs adéquats;
4. Attentes et besoins reliés aux formulaires du SVTC; et,
5. La qualité de la rétroaction fournie par le SVTC.

L'équipe du SVTC a organisé deux groupes de discussion en septembre et en octobre 2020 avec 12 participants volontaires qui ont contribué aux résultats du sondage. Ces discussions ont permis à l'équipe du SVTC de vérifier leur interprétation des résultats du sondage et de recueillir davantage de recommandations concrètes aux fins d'amélioration.

L'équipe du SVTC a partagé les résultats de cette révision avec ses parties prenantes auprès de chacun des 24 collèges lors d'une tournée virtuelle des collèges par le SVTC, tournée qui s'est terminée en début de janvier 2021.

Résultats et observations

En général:

- Les résultats du sondage ont démontré que les parties prenantes croient que les services du SVTC ajoutent une plus-value au réseau collégial de l'Ontario en contribuant de façon positive à assurer la cohérence entre les programmes du réseau et en offrant une rétroaction précieuse et en temps opportun.

- Les résultats du sondage ont aussi permis d'identifier une lacune dans la compréhension de la portée du SVTC en relation avec le ministère, ainsi que la nécessité de clarifier les attentes et les exigences des formulaires de demande du SVTC.
- Une lacune a été identifiée au niveau des ressources disponibles pour les collègues francophones, des inquiétudes ont été soulevées quant à la capacité du personnel du SVTC à mener à bien son travail, et des problématiques avec la fonctionnalité de l'outil « CVS AA » ont été signalées.

Prochaines étapes

En réponse aux résultats obtenus du sondage de révision du SVTC, l'équipe du SVTC a déjà commencé à instaurer des améliorations à leurs services, tels :

1. L'outil « CVS AA » a été mis à jour et a été pris en charge par un nouveau développeur afin d'assurer un soutien plus robuste
2. Le travail de traduction en français des ressources a déjà débuté et ces dernières seront aussitôt affichées dans la section française du site web.
3. La rédaction d'un plan d'action a eu lieu afin de mettre à jour le site web pour parfaire l'expérience de l'utilisateur, et les consultations avec le développeur débuteront en février 2021.
4. Une stratégie de communication a été rédigée et envoyée aux parties prenantes afin de recueillir leur rétroaction sur les divers modes d'interaction établis entre le SVTC et ses parties prenantes.
5. La tournée virtuelle des collègues a permis à l'équipe du SVTC de préciser aux parties prenantes son rôle et sa portée, ainsi que sa relation avec le ministère.
6. Les attentes et besoins liés aux formulaires de demande du SVTC sont maintenant disponibles dans le manuel du SVTC, manuel qui a reçu sa première ronde de rétroaction des collègues en janvier 2021. Une deuxième ébauche du manuel est en cours de rédaction.