

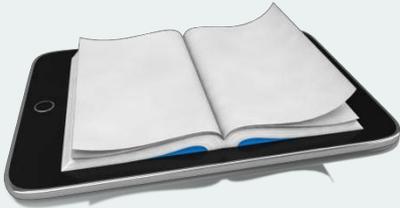
Adopter les pratiques exemplaires et comprendre les résultats

*Rendement et intégrité des
programmes*

Notez que les ressources contenues dans votre manuel seront abordées dans le but de vous permettre d'approfondir la méthodologie, les exercices et l'apprentissage.

Le reste est fourni à titre de référence.

Il vous faut....



- **Votre manuel/guide du participant**



- votre rapport Qualité des services en détail (n° 11) de décembre 2012
- votre rapport Plan de services/profil (n° 15B)
- votre rapport Employeur/placement (n° 15C)
- votre rapport Résultats/suivis (n° 15D)



- **une calculatrice**

Je suis....

Présentations

Vous êtes...

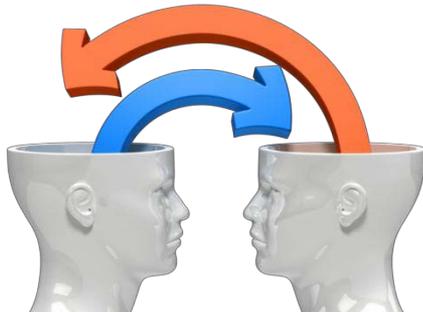
Établissez un contact avec une personne assise à votre table :

1. Qui êtes-vous? Dans quel organisme travaillez-vous?
2. Qu'espérez-vous retirer de cette journée?
3. Quelle est la chose que vous *souhaiteriez* que vos données vous indiquent?

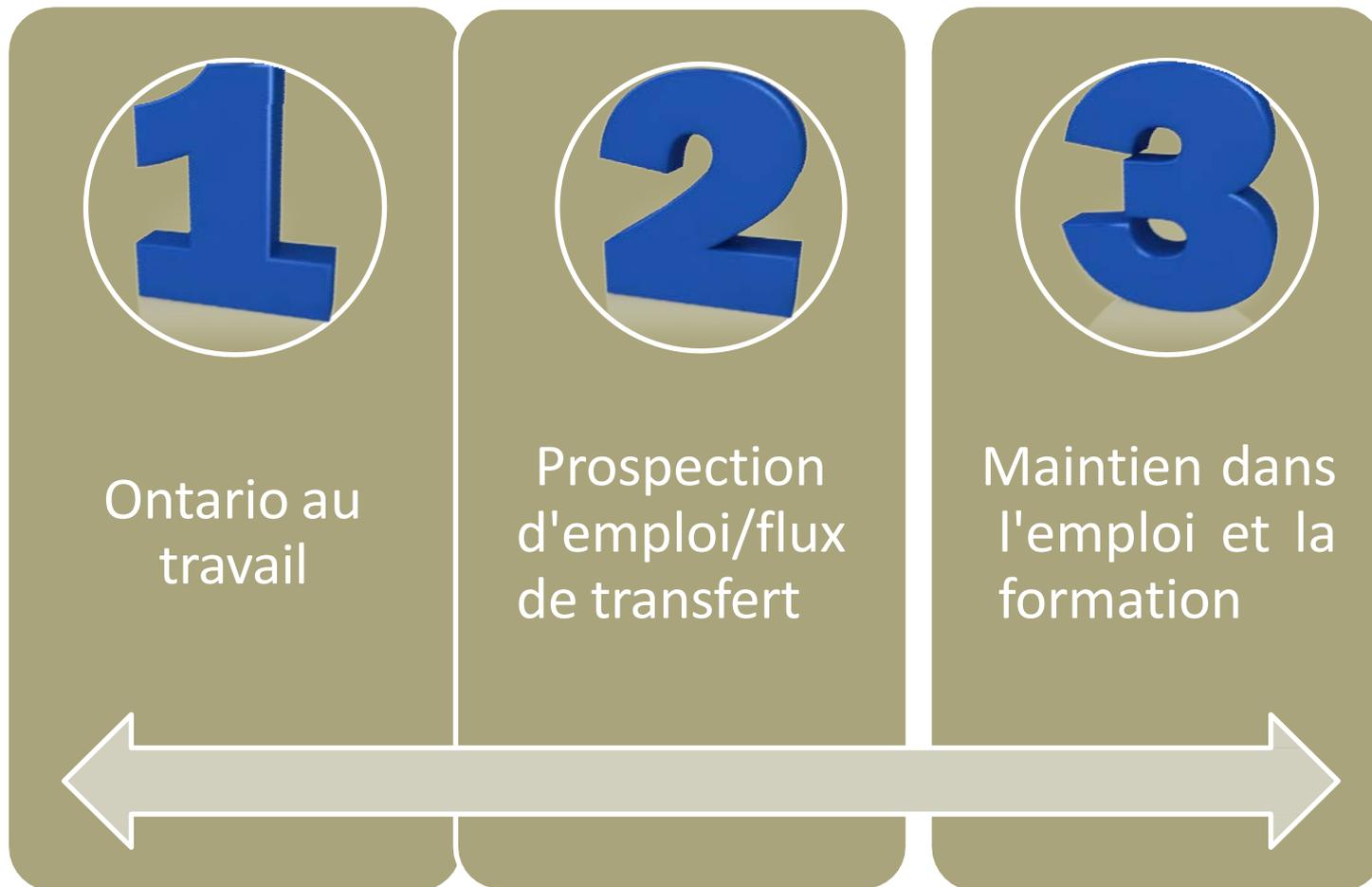
Ordre du jour

9 h	Introduction		
9 h 30	Axes prioritaires :		
Thèmes abordés	Exercice n° 1 : Ontario au travail	Exercice n° 2 : Prospection d'emploi	Exercice n° 3 : Maintien de l'emploi
	<p>1) Comment ces composantes s'inscrivent-elles dans le cadre des SE?</p> <p>2) Interconnexion :</p> <ul style="list-style-type: none">a) Évaluation des besoinsb) Interventions de services possiblesc) Saisie et intégrité des donnéesd) Qu'indiquent vos rapports? <p>3) Études de cas et pratiques exemplaires du réseau</p>		
15 h 30 - 16 h	Synthèse		

Les principes directeurs d'une journée agréable!



3 axes prioritaires



Pourquoi ces priorités?



1) Examen du système d'aide sociale et réforme des services publics



2) Priorités du plan d'activités

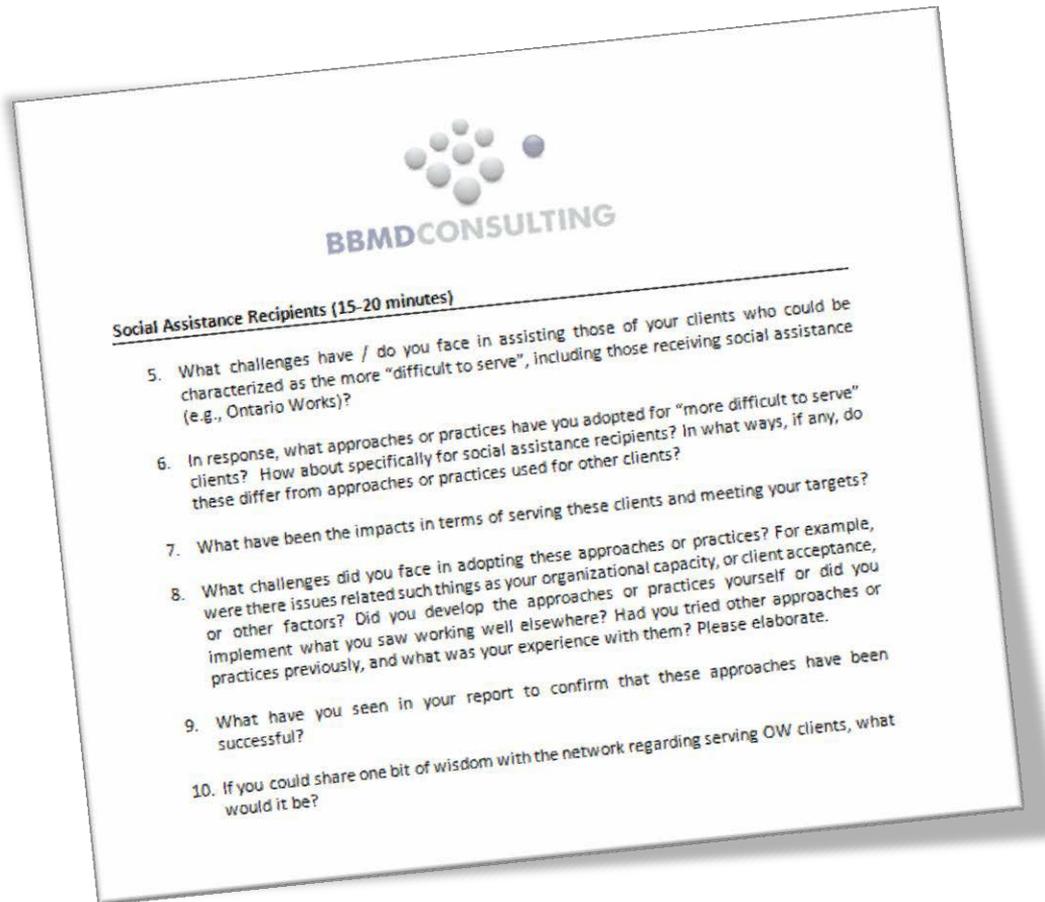


3) Analyse des données



4) Commentaires formulés par le Groupe externe de référence, des intervenants et divers représentants

Entrevues dans le réseau



Entrevues avec 16 fournisseurs de services

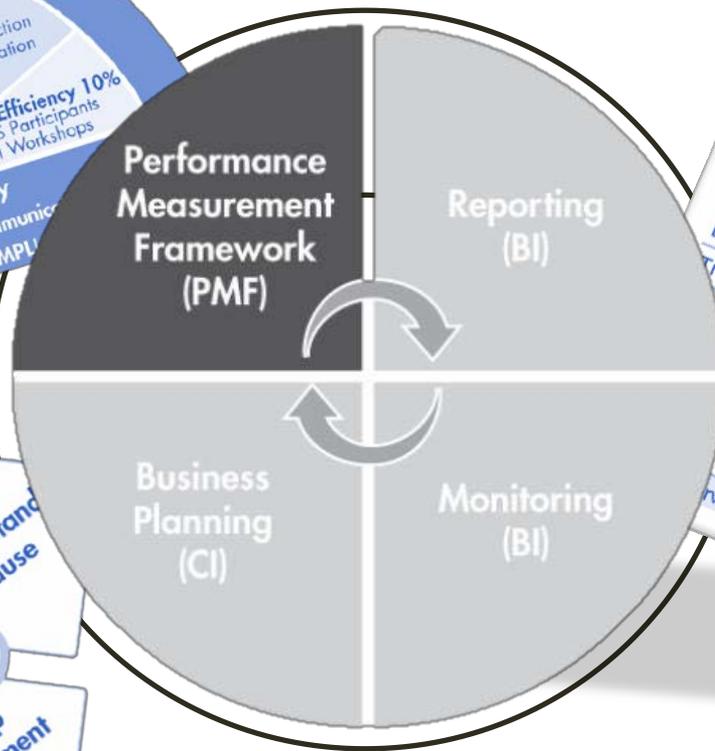
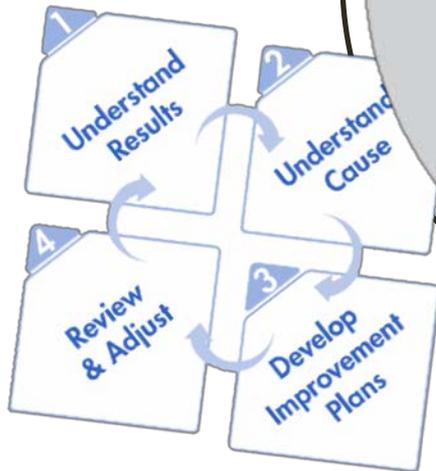
(Guide des entrevues
disponible à l'annexe 2)

La présentation d'aujourd'hui aborde :

- les commentaires des sondés;
- les tendances;
- les pratiques exemplaires rencontrées.

Lors de votre 1^{re} séance...

Systeme de gestion du rendement 2011



Dimensions and Core Measures		Provincial Target
Customer Service		
Customer Satisfaction (Client/participant/employer)		
Service Coordination		
Effectiveness		
Employed/Career Path		
Training/Education		
Suitability (Participant Profile)		
Agency		
Assisted Services		
Workshop Activities/ Information		
Service Quality Target		

Disponible sur l'EPEO!

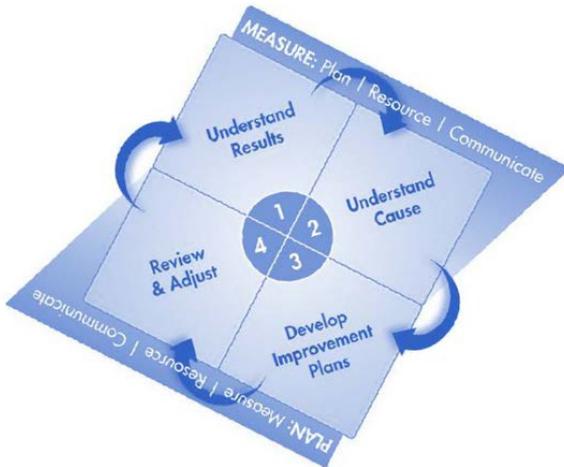


Lors de votre 2^e séance...

Analyse des données de 2012



VEILLE STRATÉGIQUE



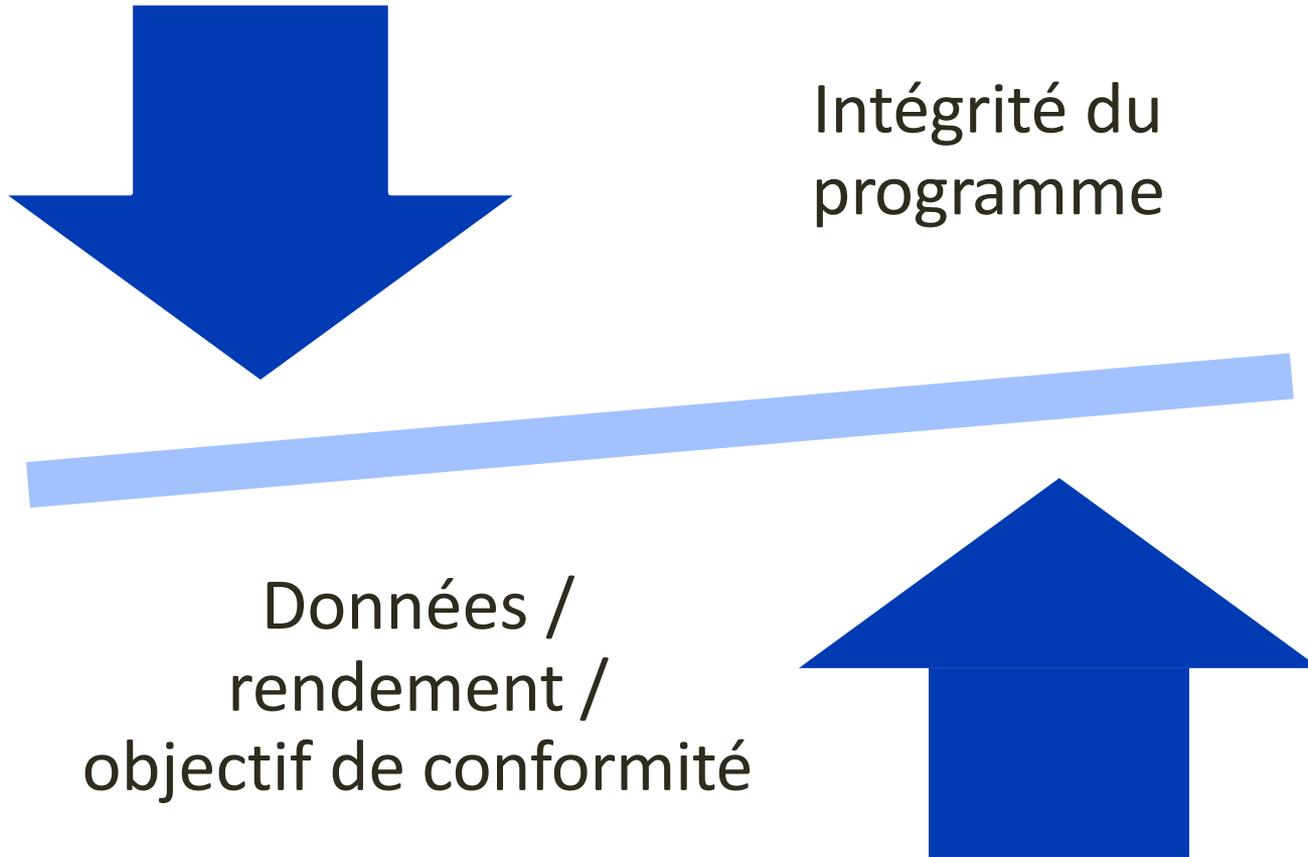
Disponible sur l'EPEO!



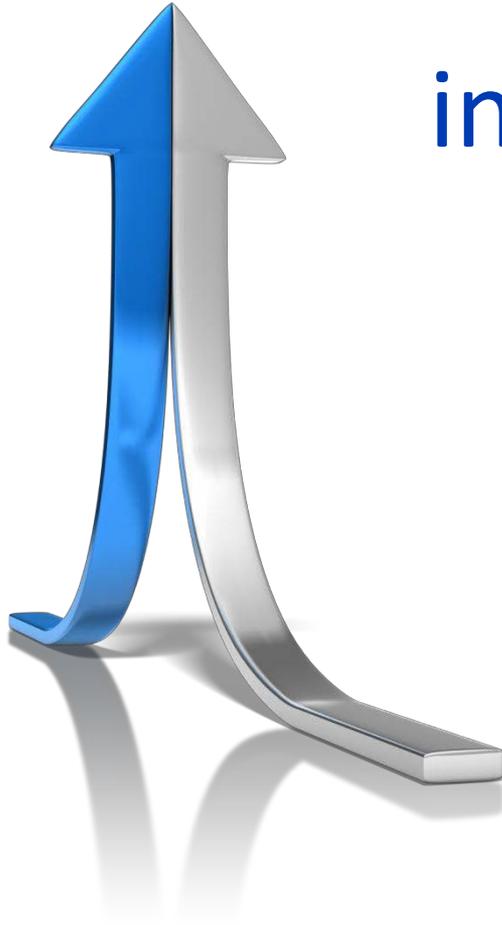
À la fin de cette formation...

- ✓ Comprendre les relations et les interdépendances entre les données
- ✓ Comprendre comment les données peuvent être utilisées pour prendre des décisions fondées
- ✓ Mieux comprendre comment fonctionne votre organisme
- ✓ Cerner les pratiques exemplaires en s'appuyant sur l'analyse du rendement
- ✓ Identifier la source des renseignements dans le SGC
- ✓ Mieux comprendre comment certains groupes de population bénéficient ou non de services
- ✓ Comprendre pleinement l'importance de l'intégrité des données

Attention...



But : Rendement du programme
ET
intégrité du programme



EXERCICE par petits groupes :

M15

Avantages pour :

- Client et famille du client
- Employés et gestionnaires
- Bailleur de fonds
- Contribuable
- Ontario





Chapitre 1

ONTARIO AU TRAVAIL

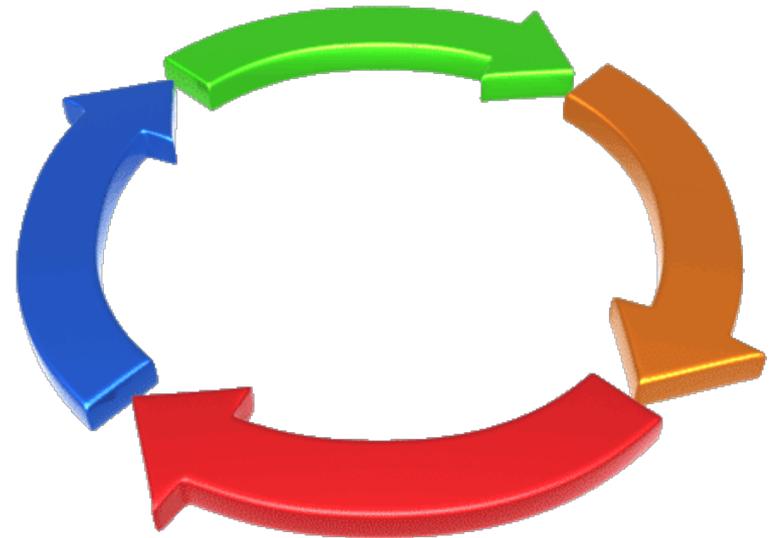
Chapitre 1 : Objectifs d'apprentissage

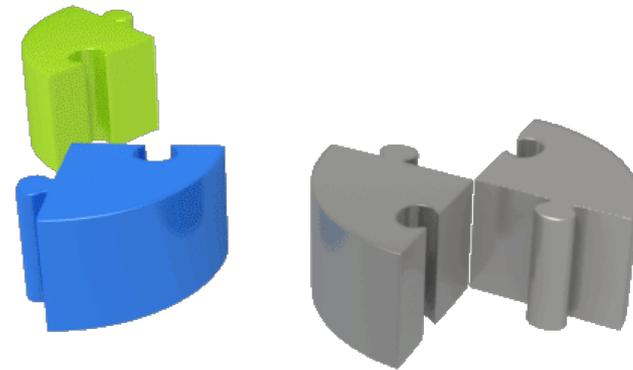
1.1 Comprendre le programme OT au sein des SEEO

2. Interconnexion

- a) Évaluation des besoins
- b) Interventions de services possibles
- c) Saisie et intégrité des données
- d) Le programme OT dans les rapports

1.3 Découvrir les pratiques exemplaires et les sujets de préoccupation du réseau





Chapitre premier

1. LE PROGRAMME OT AU SEIN DES SEEO

Pourquoi concentrer nos efforts sur le programme OT?

1. Commission d'examen du système d'aide sociale de l'Ontario
2. Commission de réforme des services publics de l'Ontario
3. Parce que les SEEO consistent à aider tous les Ontariens et toutes les Ontariennes à trouver et conserver un emploi.

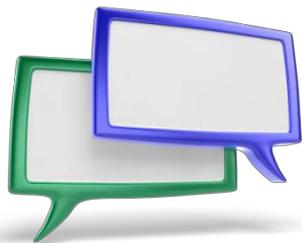


Bénéficiaires de l'aide sociale

	Seuil de pauvreté (MFR après impôt – 2008)*	Revenu annuel provenant du programme Ontario au travail (2008)	Différence avec le salaire de base
Célibataire bénéficiaire du programme OT	18 582 \$	7 352 \$ 599 \$/mois	11 230 \$ (39,6 % de la MFR après impôt)
Chef de famille monoparentale avec un enfant, bénéficiaire du programme OT	26 279 \$	16 683 \$	9 596 \$ (63,5 % de la MFR après impôt)
	Seuil de pauvreté (MFR après impôt – 2008)	Revenu annuel provenant du POSPH (2008)	Différence avec le salaire de base
Célibataire bénéficiaire du POSPH	18 582 \$	\$12 647 \$	5 935 \$ (68,1 % de la MFR après impôt)

* 2008 est la dernière année de référence pour la mesure de faible revenu (MFR) après impôt.

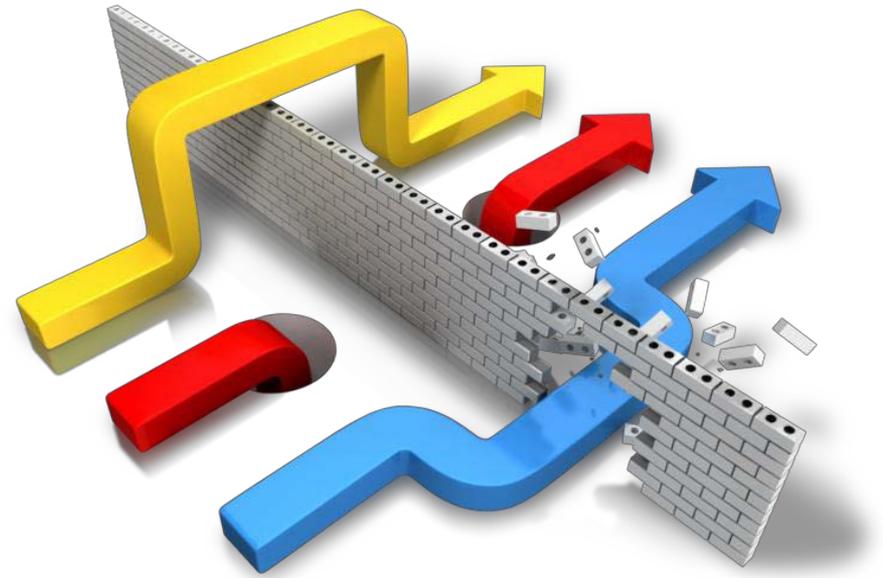
Rapport sur la pauvreté en Ontario, 2011



Exercice : Travailler avec les clients du programme OT

Imaginez ce que signifie vivre de l'aide financière décrite dans le tableau de la page précédente.

1. *Quelles **difficultés** peuvent survenir?*
2. *Comment ces difficultés peuvent-elles se présenter à un conseiller en emploi ou un prospecteur d'emplois?*



Chapitre premier

2. INTERCONNEXION

a) ÉVALUATION DES BESOINS

2. INTERCONNEXION : a) Évaluation des besoins

Dans le but de favoriser une approche uniforme visant à jumeler les besoins en matière de services aux interventions adéquates, les fournisseurs de services DOIVENT recourir à un modèle de prise de décisions qui justifie l'accès aux services subventionnés.

Vous trouverez ci-dessous les indicateurs et les définitions des besoins des clients en matière de services que nous proposons d'utiliser.

Tous les fournisseurs de services DOIVENT utiliser ces indicateurs afin de prendre les décisions relatives aux services qui aideront le plus efficacement à atteindre les résultats souhaités. Le ministère reconnaît que les fournisseurs de services possèdent une expertise importante dans le domaine de l'évaluation des besoins des clients en matière de services et qu'ils compléteront cette approche à l'aide de leurs méthodes et outils existants.

3.1-3, Services d'emploi : Directives aux fournisseurs de services, 2012

Indicateurs des SEEO du MCFU en matière des besoins du client

1. Caractéristiques
2. démographiques
3. Indicateurs de rendement
4. Perceptions du marché
5. Motivation
6. Habitudes de travail
7. Aptitudes en relations interpersonnelles
8. Attentes en matière d'emploi
9. Autopromotion
10. Problèmes de stabilité

Évaluation des besoins : conseils et pièges!

Tirez au hasard 10 dossiers et plans d'actions de « clients assistés ».

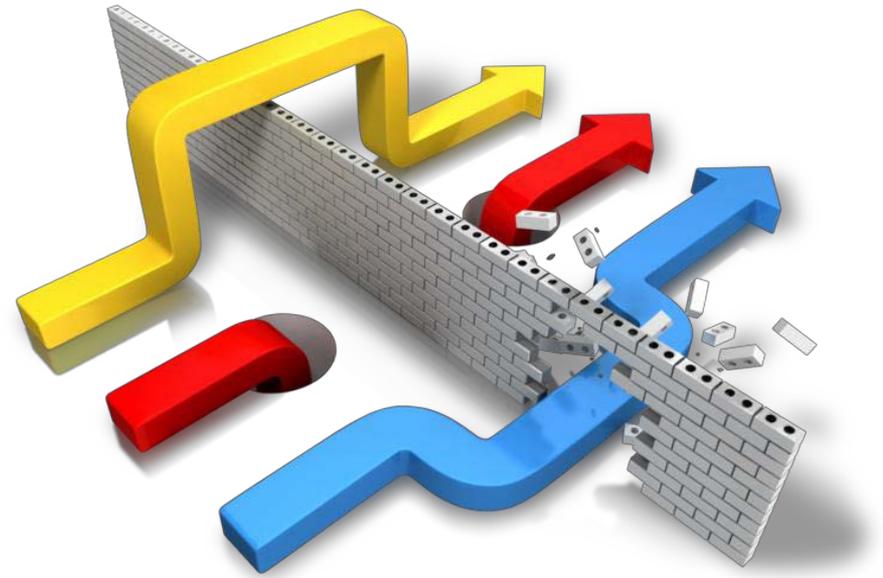
- Si les plans d'actions sont identiques, *l'évaluation des besoins n'a probablement pas été entreprise.*
- S'ils sont axés **ENTIÈREMENT** sur les aptitudes en relations interpersonnelles, *l'évaluation des besoins n'a probablement pas été entreprise.*



Évaluation des besoins : conseils et pièges!

- Lors de la prochaine réunion du personnel, demandez aux membres de votre équipe de définir ce qu'ils entendent par « habitudes de travail » ou « aptitudes en relations interpersonnelles ». *La définition est-elle cohérente?*
- Lors de la prochaine réunion du personnel, demandez aux membres de votre équipe de décrire les outils, les stratégies ou les interventions qu'ils utilisent pour gérer les « habitudes de travail », la « motivation » ou les « aptitudes en relations interpersonnelles ». *Que contient leur trousse d'outils?*





Chapitre premier

2. INTERCONNEXION

b) INTERVENTIONS DE SERVICES POSSIBLES

b) Intervention/réponse possible en matière de services?

Pour les clients vulnérables confrontés à de multiples obstacles (y compris certains clients du programme OT) :
Quelles difficultés peuvent survenir? Quelles réponses apporter? Où saisissez-vous cet effort?

Indicateurs des besoins en matière de services d'emploi d'EO	a) Difficultés qui peuvent survenir	b) Réponse possible en matière de services d'emploi d'EO	c) Où saisir cette réponse dans le SGC?
<p><u>Caractéristiques démographiques</u> : les renseignements de base au sujet du client, comme le sexe, l'âge et la scolarité.</p>			



Chapitre premier

2. INTERCONNEXION

c) SAISIE ET INTÉGRITÉ DES DONNÉES

Saisie et intégrité des données



Sur une échelle de 1 à 10, dans quelle mesure êtes-vous confiant(e) que tous les membres de votre équipe comprennent comment saisir fidèlement dans le SGC leurs efforts relatifs aux services fournis aux clients aux prises à de multiples obstacles ainsi que les résultats?

1

2

3

4

5

6

7

8

9

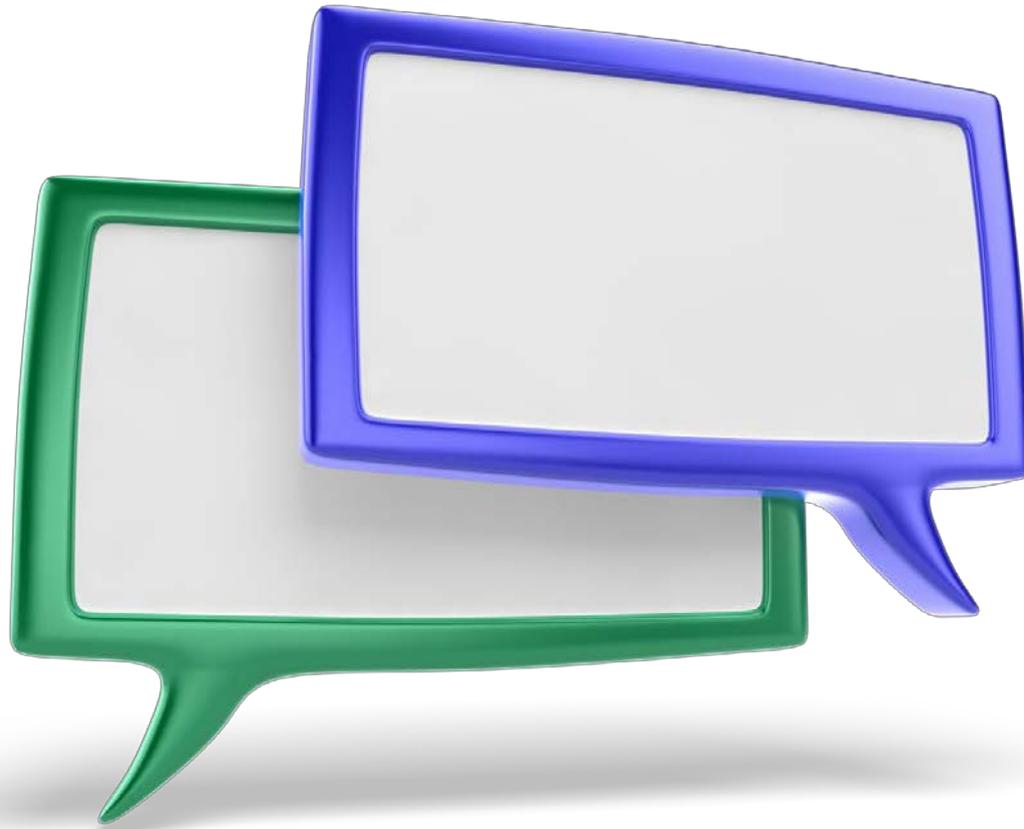
10

**Pas du tout
confiant(e)**

Incertain(e)

**Très
confiant(e)**

Comment pouvez-vous le déterminer?





Chapitre premier

2. INTERCONNEXION

d) LES RAPPORTS

d) Le programme OT dans les rapports

À la fin de ce chapitre, vous connaîtrez et comprendrez :

1. le nombre de clients du programme OT que vous servez;
2. le type de services dont les clients du programme OT bénéficient ou non;
3. le type d'interventions que les clients du programme OT reçoivent ou non;
4. comment déterminer si les données que vous avez sont *cohérentes*.

Que faire si vos chiffres n'ont pas l'air cohérent?

Étudiez les raisons suivantes :

1. Intégrité des données
2. Rendement du personnel
3. Technologie



REMARQUE : VOTRE FORMATEUR OU FORMATRICE NE PEUT PAS VOUS AIDER À COMPRENDRE LES RÉSULTATS QUE VOUS OBSERVEZ AUJOURD'HUI.

En cas de questions à ce sujet, adressez-vous à votre conseiller ou conseillère du MFCU.

Rapport Qualité des services en détail (n° 11)

- Prenez votre rapport QSD.

Remarque : votre rapport QSD prend seulement en compte les renseignements de clients dont les services ont été FERMÉS au cours de l'exercice.





Rapport QSD : Ontario, déc. 2012, page 1

Indicateurs de pertinence de la participation	Tous	JTEPI	Maintien de l'emploi
Dénominateur :	134 532	13 382	12 651
1A. Âgé de moins de 20 ans	8 409	1 525	1 111
1B. Âgé de plus de 44 ans	41 926	2 893	3 707
2. <= 12 ^e année	56 416	6 573	6 252
3. Études hors du Canada	30 342	2 429	1 758
4. Titres de compétences non reconnus	2 259	191	118
5A. A travaillé, mais pas au Canada	9 838	847	587
5B. Aucune expérience de travail	3 786	582	494
6. Compétences en matière d'emploi	75 230	7 806	8 014
7. Temps écoulé depuis la fin des études/de l'emploi > 26 semaines	53 858	5 163	5 005
8. Piètres antécédents de maintien de l'emploi	18 211	2 307	3 518
9. Techniques de recherche d'emploi	117 194	11 101	11 020
10. Source de revenu (AE, OT, POSPH, personne à charge d'OT/du POSPH, pupille de la Couronne, aucune source de revenu)	103 747	10 084	9 373
11. Compétences linguistiques	16 788	1 751	1 467
12. Changement du marché du travail	42 010	3 135	3 521
13. Personnes handicapées	5 767	624	819
14. Autochtones	3 187	330	418



Division de l'emploi et de la formation

Quel est le pourcentage de clients servis en décembre 2012?

Nombre total du groupe de population ÷ nombre total de clients = pourcentage du groupe de population dans vos dossiers *qui ne bénéficie plus de vos services.*

clients de plus de 44 ans?	/134 532 =	
clients qui n'ont jamais travaillé?	/134 532 =	
clients autochtones?	/134 532 =	

Qu'indique votre propre rapport Qualité des services en détail?

Les données relatives à vos clients vous surprennent-elles?

Examinez vos propres chiffres. Sur toutes les personnes que vous servez, quelle est la part, en pourcentage, que représente chaque groupe?

Âgé de moins de 20 ans?	=	_____
Âgé de plus de 44 ans?	=	_____
≤ 12 ^e année?	=	_____
A étudié hors du Canada?	=	_____
Titres de compétences non reconnus?	=	_____
A travaillé, mais pas au Canada?	=	_____
Aucune expérience de travail?	=	_____
Compétences en matière d'emploi?	=	_____
Temps écoulé depuis la fin des études/de l'emploi > 26 semaines?	=	_____
Mauvais maintien de l'emploi	=	_____
Techniques de recherche d'emploi	=	_____
Source de revenu	=	_____
Compétences linguistiques	=	_____
Changement du marché du travail	=	_____
Personnes handicapées	=	_____
Autochtones	=	_____

Pour chaque groupe, quel est le pourcentage ayant reçu une aide au titre de la composante JTEPI et une aide au titre de la composante Maintien de l'emploi?

(données sur la page)

Exemple : Combien de personnes ayant un niveau ≤ 12^e année se situent dans la composante JTEPI?

Nombre total de personnes ayant un niveau ≤ 12^e année servies par la composante JTEPI ÷ nombre total de personnes ayant un niveau ≤ 12^e année =
% de personnes servies
 6 573 ÷ 56 416 = **12 %**

12 % des personnes ayant un niveau inférieur à la 12^e année reçoivent des services de prospection d'emploi. **88 % n'en reçoivent pas.**

Groupe de clients	Maintien de l'emploi		Prospection d'emploi	
A travaillé, mais pas au Canada		=		=
Compétences linguistiques		=		=
Personnes handicapées		=		=
Autochtones		=		=

Qu'indique votre propre rapport Qualité des services en détail? Les données relatives à vos clients vous surprennent-elles?

Rapport QSD – Recommandations vers d'autres organismes?

La recommandation vers d'autres services est un élément important d'une relation de service efficace.

Envisagez les scénarios suivants : à quels résultats vous attendriez-vous?

Scénario (données pour l'Ontario de décembre 2012)	Recommandation?
56 416 clients ayant un niveau \leq 12 ^e année	
30 342 clients ayant suivi des études hors du Canada	
2 259 clients dont les titres de compétences ne sont pas reconnus	
75,230 clients rencontrant des problèmes de compétences en matière d'emploi	
16 788 clients rencontrant des difficultés linguistiques	
42 010 clients rencontrant des problèmes relatifs au changement du marché du travail	
53 858 clients dont la fin des études/de l'emploi remonte à plus de 26 semaines	

http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/publications/es_performance_indicators_definitions_fr.pdf

Division de l'emploi et de la formation

Ministère de la Formation et des Collèges et
Universités

Recommandations officielles et non officielles

STRUCTURÉES et OFFICIELLES.

Cela signifie qu'il doit y avoir un certain protocole entre les deux organismes – et qu'il est mutuellement compris et respecté – afin de s'assurer que le protocole de recommandation du client répond aux besoins des deux parties.



Note de service du 2 décembre 2011 « Calcul de la coordination, précisions concernant l'indicateur "orienté par" et qu'est-ce qu'une orientation officielle? »

Rapport QSD : Recommandations, page 1

Scénario (données pour l'Ontario de décembre 2012)	Coordination des services	CA – Tous les participants
<ul style="list-style-type: none"> • 56 416 clients ayant un niveau ≤ 12^e année • 30 342 clients ayant suivi des études hors du Canada • 2 259 clients dont les titres de compétences ne sont pas reconnus • 75,230 clients rencontrant des problèmes de compétences en matière d'emploi • 53 858 dont la fin des études/de l'emploi remonte à plus de 6 mois 	1. Recommandé par un autre organisme	33 798/134 532
	2. Recommandé vers un autre organisme – afin de terminer les études secondaires ou l'équivalent	1 742/134 532
	3. Recommandé vers un autre organisme – inscrit ou participe à un programme de formation	21 987/134 532
	4. Recommandé vers un autre organisme – vers d'autres ressources communautaires qui appuient l'employabilité	4 987/134 532

Compte tenu de ce que vous appris jusqu'à présent sur les divers groupes recevant des SEEO, quelles tendances prévoyez-vous en matière de fonds de soutien?

QSD : Soutiens, page 3

Soutien pour les transports			
Soutien pour les vêtements			
Soutien pour accessoires spéciaux			
Soutien pour les droits d'accréditation			
Soutien pour les coûts de formation			
Soutien pour garde d'enfants			
Soutien pour évaluation linguistique			
Soutien pour évaluation académique			
Soutien pour la traduction de documents scolaires			
Soutien pour les besoins d'aménagement en milieu de travail			
Autre soutien			
Paiement initial de la bourse d'études pour l'apprentissage			
Paiement final de la bourse d'études pour l'apprentissage			
Total du soutien à la formation et à l'emploi pour les participants			

CA - Tous les participants		
Clients	Dépenses	Moyenne des coûts
3,592	\$203,946	\$56.78
2,167	\$338,313	\$156.12
518	\$105,969	\$204.57
524	\$51,122	\$97.56
1,950	\$272,913	\$139.96
28	\$4,750	\$169.66
44	\$4,929	\$112.02
430	\$67,192	\$156.26
63	\$10,769	\$170.94
49	\$9,792	\$199.83
1,486	\$150,336	\$101.17
69	\$44,000	\$637.68
60	\$35,000	\$583.33
10,980	\$1,299,032	\$118.31

Prenez maintenant : le rapport 15B – Plan de services/Profil



Le rapport 15B est fondé sur tous les dossiers de clients **OUVERTS** au cours de l'année financière. Il ne correspondra jamais avec le rapport QSD, qui se fonde sur les clients dont les services ont été **fermés**.

Commençons par le profil du participant - pages 4 à 6 :

Quel nombre et quel pourcentage de clients avez-vous par catégorie de profil?

De quelle composante de services bénéficient-ils?

PROFIL DU PARTICIPANT	Tous les participants assistés		Recherche d'emploi		Placement dans un emploi		Maintien de l'emploi YTD		Participants aux
ÂGE	128,755	100%	126,690	100%	11,303	100%	11,541	100%	3,203
5 <20	6,189	5%	6,023	5%	1,053	9%	878	8%	101
20-24	19,534	15%	19,109	15%	2,883	26%	2,172	19%	354
25-29	17,816	14%	17,498	14%	1,842	16%	1,628	14%	386
30-44	43,632	34%	42,989	34%	3,140	28%	3,469	30%	1,240
45-54	27,482	21%	27,125	21%	1,643	15%	2,224	19%	762
55+	14,102	11%	13,946	11%	742	7%	1,170	10%	360
5 >44	41,584	32%	41,071	32%	2,385	21%	3,394	29%	1,122
Âge moyen	43		37		33		36		39
Langue de PRÉférence	128,755	100%	126,690	100%	11,303	100%	11,541	100%	3,203
Anglais	124,613	97%	122,583	97%	10,946	97%	11,403	99%	3,150
Français	4,142	3%	4,107	3%	357	3%	138	1%	53

La page 6 présente la ventilation de la source du revenu.

Le programme OT parmi les SEEO, décembre 2012

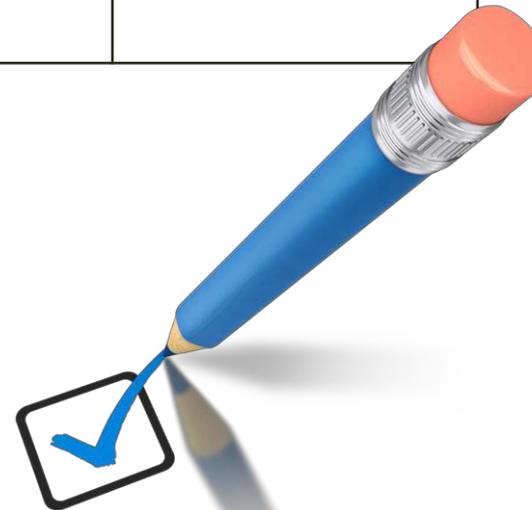
Source de revenu	Tous les participants assistés	Recherche d'emploi	Placement dans un emploi	CA – Maintien de l'emploi
Ontario au travail (OT)	17 281 clients OT / 128 596	17 054 / 17 281 (99 %)	1 197 / 17 281 (7 %)	2 003 / 17 281 (12 %)

Examinez le nombre de clients du programme OT qui reçoivent des services en Ontario ainsi que les composantes de services auxquelles ils ont recours. **Ces chiffres vous surprennent-ils?**

Examinez vos propres données...

Source de revenu	Tous les participants assistés	Recherche d'emploi	Placement dans un emploi	CA – Maintien de l'emploi
Ontario au travail (OT)				

Que constatez-vous?



Rapport 15B – Plan de services/Profil

	Tous les participants assistés		Recherche d'emploi		Placement dans un emploi		CA – Maintien de l'emploi		Tous les participants non assistés	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
RECOMMANDATIONS VERS D'AUTRES PROGRAMMES (PAS OFFERTS PAR LE MINISTÈRE)	170	29%	170	29%	7	16%	9	18%	0	0%
Programme d'apprentissage	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Formation relais pour les immigrants	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Programme d'apprentissage - Dip	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Évaluation des titres de compé	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
EO - Fournisseur de services	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Fournisseur de services d'empl	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Formation générale	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Services municipaux	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Formation du gouvernement f	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Formation du gouvernement p	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
École secondaire	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Centre d'études indépendantes	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
AFB – Accès Carrières Études	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Fournisseur de services d'alpha formation de base	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Ministère des affaires civiques	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
POSPH	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Programme de stages de l'Onta	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Guichet emplois Ontario	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Direction générale de la condit	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Ontario au travail	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Autre	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Programme de pré-apprentissage	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

Lorsque vous analysez le profil de vos clients, quelles recommandations vers d'autres programmes vous attendez-vous à voir? Quelles données constatez-vous effectivement? Quelles sont vos observations?



	Tous les participants assistés		Recherche d'emploi		Placement dans un emploi		CA – Maintien de l'emploi		Tous les participants non assistés	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
RECOMMANDÉ PAR	588	100%	588	100%	45	100%	50	100%	10	100%
Programme d'ap										0%
Formation relais										0%
Programme d'ap										0%
EO - Fournisseur										0%
Fournisseur de s										0%
Services municip										0%
Formation du g o										0%
Formation du g o										0%
Centre d'études i										0%
Fournisseur de s formation de bas										0%
Ministère des aff										0%
POSPH										0%
Programme de s										0%
Guichet emplois										0%
Direction génér ^a										0%
Ontario au trava										0%
Programme d'ap										0%
Autre										10%
Programme de p										0%
Service Canada										20%
Services aux Au ^t										0%
Service d'emploi										0%
Stratégie emploi jeunesse										0%
Aucune réponse	314	53%	314	53%	27	60%	33	66%	5	50%

Compte tenu de ce que vous savez sur vos clients et vos arrangements en matière de recommandations officielles, quelles **recommandations par d'autres organismes** vous attendez-vous à voir? Que constatez-vous **effectivement**? Quels clients **ne** sont **pas** recommandés par d'autres organismes? Quelles sont vos **observations**?

Compte tenu de ce que vous savez sur vos clients et vos arrangements en matière de recommandations officielles, quelles **recommandations vers des programmes d'études ou de formation** vous attendez-vous à voir? Que constatez-vous **effectivement**?

Job Search

588	100%
1	0%
266	45%
1	0%
0	0%
1	100%
0	0%
0	0%
85	14%
1	1%
1	1%
0	0%
0	0%
0	0%
0	0%
9	11%
68	80%
5	6%
1	1%
1	1%

...vers d'autres ressources communautaires? Que constatez-vous?

0	0%
---	----

Rapport 15B – Nombre total de recommandations vers d'autres ressources communautaires (non spécifiques au programme OT)



17 281 cas de clients du programme OT ouverts entre avril et décembre 2012

RECOMMANDATIONS VERS D'AUTRES RESSOURCES COMMUNAUTAIRES	2 297 / 128 755
Garde d'enfants	78
Services éducatifs/scolaires	798
Planification financière	145
Services de santé/conseils	460
Services de logement	202
Enseignement des langues – Évaluation	321
Services juridiques	92
Services aux nouveaux arrivants	301
Organismes de réglementation	123

**Que constatez-vous?
Qu'indiquent vos données?**



Chapitre premier

3. PRATIQUES EXEMPLAIRES ET SUJETS DE PRÉOCCUPATION DU PROGRAMME OT : ÉTUDES DE CAS

Pratiques exemplaires du programme OT/résumé des entrevues

1. **Culture organisationnelle avisée** permettant de gérer les éventuels biais et de mettre en œuvre des stratégies et des mesures de soutien – source de revenu ≠ cas difficile
2. concevoir et de mettre en œuvre un plan en fonction des besoins évalués. Plan pensé du début à la fin, comportant des jalons et adoptant une vision globale.
3. Prestation de services intégrée
4. Regroupement des services si possible
5. Consacrer un budget et du temps aux clients confrontés à de multiples obstacles : plus de services personnels (moins de libre-service), des étapes plus petites, une durée de services plus longue, des services avant l'emploi, collaboration avec des organismes partenaires communautaires ou recommandation de clients vers ces organismes

Discutez avec votre voisin ou votre voisine...



1. Quelles sont vos observations générales concernant chaque étude de cas?
2. Qu'est-ce qui vous plaît et vous déplaît dans chacune d'elles?
3. Quels liens pouvez-vous établir entre votre organisme et l'une d'entre elles?
4. Que souhaiteriez-vous voir changer dans votre organisme au cours des 6 prochains mois?

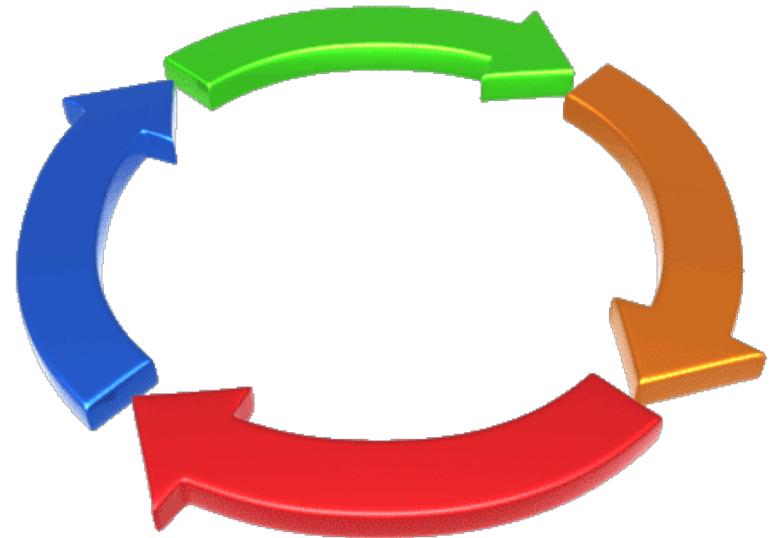


Chapitre 2

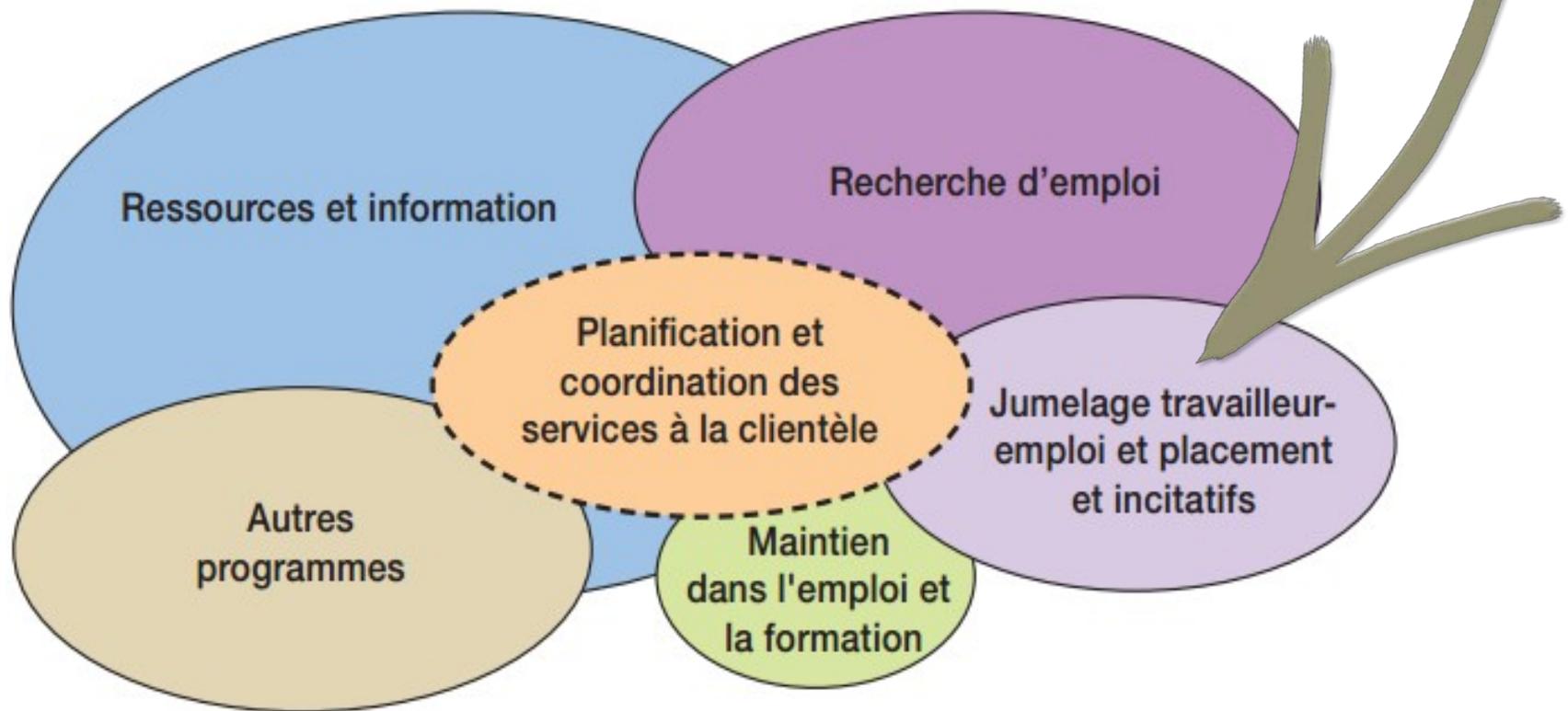
PROSPECTION D'EMPLOI ET FONDS DE TRANSFERT

Chapitre 2 : Objectifs d'apprentissage

1. Comprendre le JTEPI au sein des SEEO
2. Interconnexion
 - a) Évaluation des besoins
 - b) Interventions de services possibles
 - c) Saisie et intégrité des données
 - d) Le JTEPI dans les rapports
1. Découvrir les pratiques exemplaires et les sujets de préoccupation du réseau



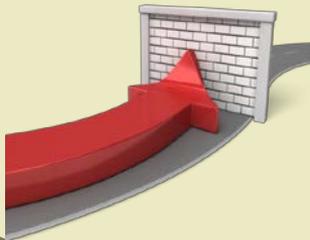
Comprendre les services de JTEPI



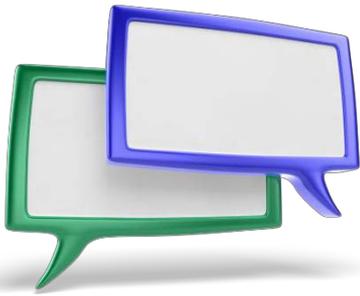
Services de jumelage travailleur-emploi, placement et incitatifs

À qui s'adressent-ils?

Le JTEPI a pour objectif de fournir des services de jumelage travailleur-emploi et de placement aux clients les plus susceptibles de ne pas réussir leur propre recherche d'emploi, même avec un soutien, en raison de mauvaises habitudes de travail, d'obstacles relatifs à la perception du marché ou de piètres aptitudes en relations interpersonnelles.



3.4-1, Services d'emploi :
Directives aux fournisseurs de services, 2012



À quoi servent-ils?

Les services de JTEPI sont un outil de votre trousse d'outils et *tous les outils ont un but.*

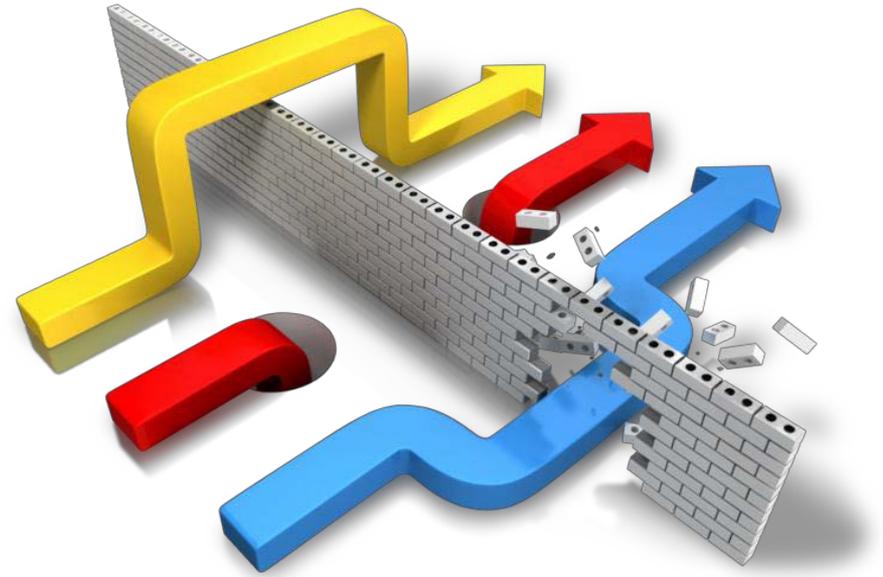
- Quel est le but du JTEPI dans le cadre de votre programme?
- Comment déterminez-vous qui bénéficiera d'une aide au JTEPI et qui n'en bénéficiera pas?



Les incitatifs du JTEPI

- l'incitatif doit varier
- ce ne sont pas tous les employeurs qui voudront ou recevront un incitatif
- l'incitatif doit être fonction des engagements de l'employeur
- l'incitatif peut atteindre un montant maximal de 8 000 \$ par personne





Chapitre 2 : le JTEPI

2. INTERCONNEXION

a) ÉVALUATION DES BESOINS

Indicateurs des SEEO du MCFU en matière des besoins du client

1. Caractéristiques
2. démographiques
3. Indicateurs de rendement
4. Perceptions du marché
5. Motivation
6. Habitudes de travail
7. Aptitudes en relations interpersonnelles
8. Attentes en matière d'emploi
9. Autopromotion
10. Problèmes de stabilité

2.2. a) Évaluation des besoins

Indicateur du besoin du client en matière de services	Exemples de besoin d'un client susceptible de nécessiter des services de JTEPI
1) Caractéristiques démographiques	
2) Indicateurs de rendement	
3) Perceptions du marché	
4) Motivation	
5) Habitudes de travail	
6) Aptitudes en relations interpersonnelles	
7) Attentes en matière d'emploi	
8) Autopromotion	
9) Problèmes de stabilité	

Votre personnel chargé de la prestation de services de JTETI prend-il aussi en compte les indicateurs de pertinence de la participation?

Établissez les correspondances

Indicateur du besoin du client en matière de services
1. Caractéristiques démographiques
2. Indicateurs de rendement
3. Perceptions du marché
4. Motivation
5. Habitudes de travail
6. Aptitudes en relations interpersonnelles
7. Attentes en matière d'emploi
8. Autopromotion
9. Problèmes de stabilité

Indicateur de pertinence de la participation aux SE
1) Âge
2) Niveau d'études atteint
3) Attestations d'études et titres de compétences provenant de l'extérieur du Canada
4) Manque d'expérience de travail pertinente, digne de foi ou au Canada
5) Temps écoulé depuis la fin des études/de l'emploi
6) Piètres antécédents de maintien de l'emploi
7) Recherche d'emploi autonome inefficace
8) Source de revenu
9) Langue
10) Changement du marché du travail
11) Autochtones
12) Personnes handicapées

?	Indicateur	Définition
O / N	1) Âge	<ul style="list-style-type: none"> âgé de moins de 20 ans ou âgé de plus de 44 ans
O / N	2) Niveau d'études atteint	Le plus haut niveau de scolarité atteint par la personne au début du service ou du programme est <= 12 ^e année.
O / N	3) Attestations d'études et titres de compétences provenant de l'extérieur du Canada	<p>Le client a reçu :</p> <ul style="list-style-type: none"> son plus haut niveau de scolarisation (diplôme d'études secondaires, diplôme ou certificat collégial, diplôme universitaire) à l'extérieur du Canada; son certificat de métier réglementé ou son accréditation professionnelle réglementée à l'extérieur du Canada (ce qui fait que ses titres de compétences ne sont pas reconnus en Ontario).
O / N	4) Manque d'expérience de travail pertinente, digne de foi ou au Canada	<p>La personne</p> <ul style="list-style-type: none"> n'a jamais occupé un emploi rémunéré au Canada ou ailleurs (aucune expérience de travail); n'a jamais occupé un emploi rémunéré au Canada (a déjà travaillé à l'extérieur du Canada); possède des compétences et une expérience de travail limitées qui ne favorisent pas le maintien de l'emploi ou l'atteinte d'objectifs de carrière ou qui ne répondent pas aux besoins du marché du travail ou aux exigences des employeurs.
O / N	5) Temps écoulé depuis la fin des études/de l'emploi	La personne ne fait pas d'études, ne travaille pas ou ne suit pas une formation depuis 6 mois ou plus (> 26 semaines).
O / N	6) Piètres antécédents de maintien de l'emploi	La personne a indiqué avoir été mise à pied, avoir démissionné ou avoir été congédiée d'au moins deux emplois au cours de la dernière année.
O / N	7) Recherche d'emploi autonome inefficace	La personne n'est pas en mesure de réussir une recherche d'emploi par elle-même sur le marché de l'emploi concurrentiel pour diverses raisons, dont : le manque de connaissance des techniques de recherche d'emploi; la difficulté à reconnaître ses compétences et ses forces compétitives; de piètres aptitudes lors des entrevues ou à la communication; une connaissance limitée du marché du travail; le fait de ne pas bien comprendre comment établir la correspondance entre ses compétences et les possibilités d'emploi.
O / N	8) Source de revenu	<ul style="list-style-type: none"> Ontario au travail Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées aucune source de revenu indemnités prolongées de soins et de subsistance à titre de pupille de la Couronne
O / N	9) Langue	Le fournisseur de services possède des preuves documentées que les compétences linguistiques de la personne constituent un obstacle à l'emploi. Par exemple, les évaluations linguistiques basées sur les Niveaux de compétence linguistique canadiens (pour les nouveaux arrivants) ou les niveaux d'alphabétisation.
O / N	10) Changement du marché du travail	La personne a récemment perdu son emploi (au cours des 6 derniers mois) en raison d'une mise à pied ou d'une réduction des effectifs ou de la fermeture de l'entreprise ou de l'usine.
O / N	11) Autochtones	La personne s'est identifiée comme étant un Indien (inscrit ou non inscrit), un Inuit, un Métis ou une personne d'origine autochtone.
O / N	12) Personnes handicapées	La personne s'est identifiée comme étant handicapée, selon la définition de la <i>Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i> (LAPHO) et du <i>Code des droits de la personne</i> de l'Ontario.

Division de l'emploi et de la formation

Comment votre organisme détermine-t-il, pour chaque placement, comment utiliser au mieux les fonds de transfert incitatifs?

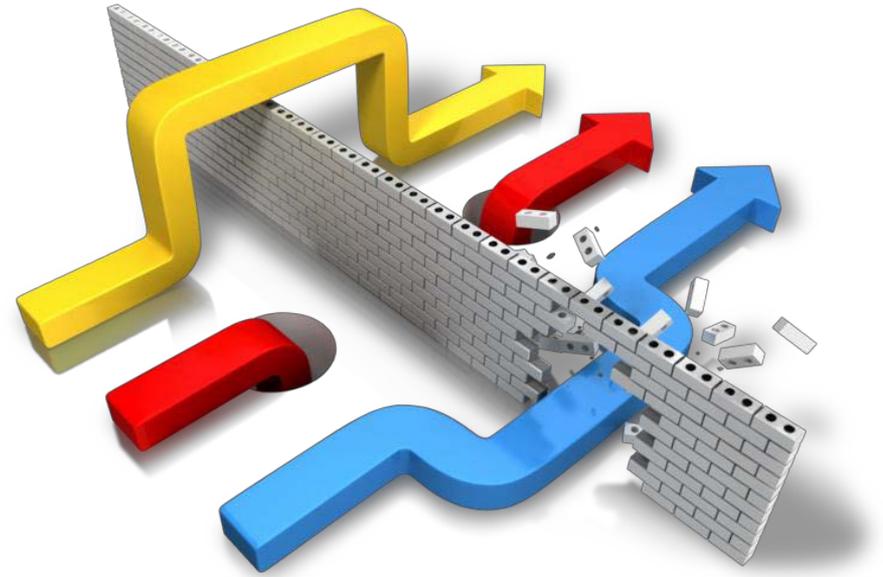
Ce processus est-il conforme aux besoins évalués du client?



Si oui, comment pouvez-vous le déterminer?

Ce processus est-il conforme aux engagements des employeurs?

Si oui, comment pouvez-vous le déterminer?



Chapitre 2 : le JTEPI

2. INTERCONNEXION

b) Interventions de services possibles

Quelles interventions courantes de la composante JTEPI peuvent être envisagées pour satisfaire les besoins des clients?

Indicateur du besoin du client en matière de services	Exemples d'interventions en matière de prestation de services de JTEPI	
	Client	Employeur
Caractéristiques démographiques		
Indicateurs de rendement		
Perceptions du marché		
Motivation		
Habitudes de travail		
Aptitudes en relations interpersonnelles		
Attentes en matière d'emploi		
Autopromotion		
Problèmes de stabilité		

Où saisissez-vous ces réponses en matière de services dans le SGC?



Chapitre 2

2. INTERCONNEXION

c) SAISIE ET INTÉGRITÉ DES DONNÉES

Saisie et intégrité des données



Sur une échelle de 1 à 10, dans quelle mesure êtes-vous confiant(e) que tous les membres de votre équipe comprennent comment saisir fidèlement dans le SGC leurs efforts en matière de services de JTEPI ainsi que les résultats?

1

2

3

4

5

6

7

8

9

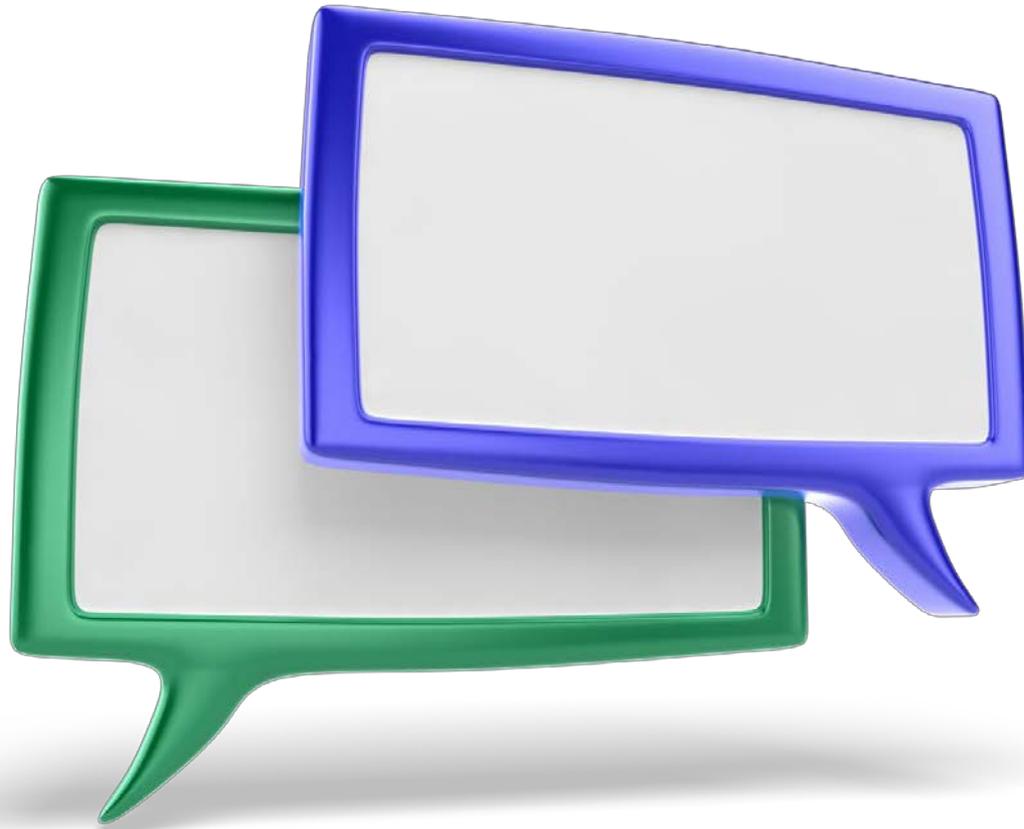
10

**Pas du tout
confiant(e)**

Incertain(e)

**Très
confiant(e)**

Comment pouvez-vous le déterminer?





Chapitre 2

2. INTERCONNEXION

c) LES RAPPORTS

À la fin de ce chapitre, vous connaîtrez et comprendrez...

- ✓ le nombre de clients recevant des services de JTEPI dispensés par votre organisme;
- ✓ les catégories de clients qui bénéficient des mesures de soutien au JTEPI et celles qui n'en bénéficient pas;
- ✓ les types de services de JTEPI que les clients et les employeurs reçoivent et ceux qu'ils ne reçoivent pas;
- ✓ les résultats des services de JTEPI; comment déterminer si les données que vous avez sont *cohérentes*.



Prenez votre rapport QSD

MESURES DE BASE	CA - Tous les participants			CA - Placements		
	Num.	Dén.	Données réelles	Num.	Dén.	Données réelles
Service à la clientèle						
Satisfaction de la clientèle	373,948	384,096	97%	10,531	10,660	99%
Participants aux services assistés	88,249	90,071	98%	10,531	10,660	99%
Participants à l'atelier RI/séances d'information	268,901	277,008	97%			
Taux de réponse des participants	367,079	1,437,012	26%	10,660	13,382	80%
Employeurs offrant un stage (placement)	6,497	6,604	98%			
Employeurs RI	10,301	10,413	99%			
Taux de réponse des employeurs	17,017	41,902	41%			
Taux de réponse	384,096	1,478,914	26%			

Analysez les données sur le service à la clientèle de la composante JTEPI. Que constatez-vous?



JTEPI : Résultats en termes d'emploi

SE No de MB	MESURES DE BASE	CA - Tous les participants			CA - Placements		
		Num.	Dén.	Données réelles	Num.	Dén.	Données réelles
Efficacité							
Au travail, suit son cheminement de carrière		86,205	134,532	64%	11,766	13,382	88%
1 Total Employé		64,625		48%	8,338		62%
1a Employé à temps plein		50,512		38%	7,127		53%
1b Employé à temps partiel		14,113		10%	1,211		9%
2 Travailleur autonome		2,759		2%	62		0%
3 Employé et étudiant		1,146		1%	100		1%
4 Employé et en formation		1,085		1%	60		0%
5 Apprenti employé		723		1%	443		3%
6 En emploi dans domaine de formation/au choix		10,627		8%	2,010		15%
7 Dans un emploi plus adapté		3,017		2%	449		3%
8 Profession libérale/métier		2,223		2%	304		2%

Analysez maintenant les données sur l'emploi de la composante JTEPI de votre rapport QSD.



Rapport QSD : Ontario, déc. 2012

Indicateurs de pertinence de la participation	Tous	JTEPI	Maintien de l'emploi
Dénominateur :	134 532	13 382	12 651
1A. Âgé de moins de 20 ans	8 409	1 525	1 111
1B. Âgé de plus de 44 ans	41 926	2 893	3 707
2. <= 12 ^e année	56 416	6 573	6 252
3. Études hors du Canada	30 342	2 429	1 758
4. Titres de compétences non reconnus	2 259	191	118
5A. A travaillé, mais pas au Canada	9 838	847	587
5B. Aucune expérience de travail	3 786	582	494
6. Compétences en matière d'emploi	75 230	7 806	8 014
7. Temps écoulé depuis la fin des études/de l'emploi > 26 semaines	53 858	5 163	5 005
8. Piètres antécédents de maintien de l'emploi	18 211	2 307	3 518
9. Techniques de recherche d'emploi	117 194	11 101	11 020
10. Source de revenu (AE,OT, POSPH, dépendant d'OT/du POSPH, pupille de la Couronne, aucune source de revenu)	103 747	10 084	9 373
11. Compétences linguistiques	16 788	1 751	1 467
12. Changement du marché du travail	42 010	3 135	3 521
13. Personnes handicapées	5 767	624	819
14. Autochtones	3 187	330	418

Pas assez de détails! 15B...

Mais d'autres données utiles...

Allocation de fonds de transfert



Allocations et dépenses	Allocation	CA - Tous les participants			% d'allocation dépensée
		Clients	Dépenses	Moyenne des coûts	
Allocation opérationnelle	\$268,501,946				
Placement avec incitatifs	\$40,038,500	12,719	\$22,929,795	\$1,802.80	57%
Prime initiale à la signature à l'intention des employeurs dans le cadre du Programme d'apprentissage		430	\$395,600	\$920.00	
Prime finale à la signature à l'intention des employeurs dans le cadre du Programme d'apprentissage		266	\$220,500	\$828.95	
Total des dépenses des employeurs	\$40,038,500	13,415	\$23,545,895	\$1,755.19	59%

Observez le coût moyen par placement.
 Comparez vos résultats à la moyenne.
 Que constatez-vous dans vos *propres*
 données?

Prenez maintenant :

le rapport 15B –
Plan de
services/Profil



Le rapport 15B est fondé sur tous les dossiers de clients **OUVERTS** au cours de l'année financière. Il ne correspondra jamais avec le rapport QSD, qui se fonde sur les clients dont les services ont été fermés.

Commençons par le **profil du participant** - pages 4 à 6 :

Quel nombre et quel pourcentage de clients avez-vous par catégorie de profil?

De quelle composante de services bénéficient-ils?

PROFIL DU PARTICIPANT	Tous les participants assistés		Recherche d'emploi		Placement dans un emploi		Maintien de l'emploi YTD		Participants aux non assistés	
ÂGE	128,755	100%	128,690	100%	11,303	100%	11,541	100%	3,203	100%
5 +29	6,189	5%	6,023	5%	1,053	9%	878	8%	101	3%
20-24	19,534	15%	19,109	15%	2,883	26%	2,172	19%	354	11%
25-29	28,522	22%	28,455	22%	3,456	31%	2,855	25%	444	14%
30-34	24,111	19%	23,988	19%	2,883	26%	2,172	19%	354	11%
35-39	18,822	15%	18,711	15%	2,222	20%	1,777	16%	277	9%
40-44	14,533	11%	14,422	11%	1,666	15%	1,333	12%	200	6%
45-49	10,244	8%	10,133	8%	1,111	10%	888	8%	133	4%
50-54	6,955	5%	6,844	5%	777	7%	622	5%	93	3%
55-59	3,466	3%	3,355	3%	388	3%	311	3%	47	1%
60-64	1,977	2%	1,866	2%	222	2%	177	2%	27	1%
65-69	588	0%	577	0%	66	0%	53	0%	8	0%
70-74	139	0%	138	0%	16	0%	13	0%	2	0%
75-79	44	0%	43	0%	5	0%	4	0%	0	0%
80-84	11	0%	10	0%	1	0%	1	0%	0	0%
85-89	3	0%	3	0%	0	0%	0	0%	0	0%
90-94	1	0%	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%
95-99	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

Même méthodologie que celle utilisée lors de notre étude du rapport 15B sur le programme OT... Mais cette fois-ci, approfondissons l'analyse...

PARTICIPANT PROFILE	Job Placement									
	Ontario %	Central %	Eastern %	Northern %	Western %	Ontario %	Central %	Eastern %	Northern %	Western %
GENDER	128,755									
Female	50%	53%	50%	44%	49%	45%	46%	41%	39%	45%
Male	50%	47%	50%	56%	51%	55%	53%	59%	61%	55%

D'après les données pour l'Ontario du rapport 15B – Plan de services/Profil de décembre 2012, la proportion hommes-femmes était équilibrée (50 %-50 %).

Cependant, dans le cadre du JTEPI, la proportion était 45 %-55 %, ce qui représente près de 1 000 placements de plus pour les hommes que pour les femmes.

À votre avis, quelles sont les raisons de cet écart?

Constatez-vous une tendance semblable dans vos données?

PARTICIPANT PROFILE	Ontario					Job Placement				
	Ontario %	Central %	Eastern %	Northern %	Western %	Ontario %	Central %	Eastern %	Northern %	Western %
SOURCE OF INCOME	128,596	45,152	16,684	9,255	29,024					
5 Employment Insurance	21%	20%	22%	24%	23%	4%	3%	4%	7%	5%
5 Ontario Works (OW)	13%	9%	16%	15%	18%	7%	7%	5%	10%	7%
5 Ontario Disability Sup	2%	1%	3%	3%	2%	12%	8%	8%	19%	11%
5 Dependent of ODSP/(1%	1%	1%	1%	1%	11%	8%	12%	15%	10%
5 Crown Ward	0%	0%	0%	0%	0%	10%	10%	5%	9%	8%
Employed	4%	4%	5%	5%	4%	8%	8%	6%	9%	9%
Self-employed	1%	1%	1%	1%	1%	4%	5%	2%	2%	7%
5 No Source of Income	39%	47%	36%	34%	31%	11%	10%	11%	17%	11%
Other	19%	18%	17%	17%	20%	10%	12%	8%	13%	10%

Par exemple, les clients du programme OT représentent 16 % de la population totale recevant des SEEO dans l'Est, mais seulement 5 % de ces clients du programme OT bénéficient d'aides de la composante JTEPI. Les 95 % restants n'en bénéficient pas.

Que constatez-vous dans vos *propres* données?

PARTICIPANT PROFILE						Job Placement				
	Ontario %	Central %	Eastern %	Northern %	Western %	Ontario %	Central %	Eastern %	Northern %	Western %
5 Disabled	4%	3%	7%	5%	4%	9%	7%	8%	17%	10%
5 Aboriginal	3%	1%	2%	12%	2%	9%	8%	10%	12%	8%
Visible Minority	9%	15%	7%	2%	4%	8%	9%	6%	13%	7%
Newcomer	9%	13%	5%	2%	5%	8%	8%	7%	13%	7%
Deaf/Hearing Impaired	0%	0%	0%	0%	0%	9%	20%	13%	0%	0%
Francophone	2%	1%	4%	7%	1%	10%	10%	8%	14%	8%

Dans le Nord, 12 % de la population recevant des Services d'emploi assistés d'EO est autochtone, mais seulement *11 % de ces clients* reçoivent des aides de la composante JTEPI. Les 89 % restants n'en bénéficient pas.

Que constatez-vous dans vos *propres* données?

Aperçu de votre rapport 15C – Employeur/placement...



Profil du placement	Total	Avec incitatif	Sans incitatif
Nombre de participants	11 432	10 841	744
Nombre de placements	12 817	12 062	755
Nombre de placements avec historique d'emploi	4 351	4 073	278
Salaire/heure	14,22 \$	14,80 \$	5,66 \$
Nombre de placements en moyenne/participant	1	1	1
Durée du placement en moyenne (semaines)	6	6	2
Montant moyen de l'incitatif	1 048,47 \$	1 048,47 \$	
Nombre moyen d'heures par semaine du placement	36	36	34



Aperçu de votre rapport 15C – Employeur/placement...

Profil du placement	Total	Avec incitatif	Sans incitatif
Catégorie de placement	1 705	1 597	108
Mise à l'essai en vue d'embauche	373	337	36
Expérience de travail	392	347	45
Apprentissage	102	100	2
Formation en cours d'emploi	838	813	25



Chapitre 2

3. PRATIQUES EXEMPLAIRES ET SUJETS DE PRÉOCCUPATION DU JTEPI : ÉTUDES DE CAS

JTEPI : Pratiques exemplaires ou observations formulées pendant les entrevues

1. Importance de forger de solides **relations de confiance**.
2. **Tout le monde se met en valeur** auprès des employeurs (et pas seulement les prospecteurs d'emplois – marché du travail « caché »), **tous les yeux sont tournés vers l'employeur**.
3. Il convient de « **SE PROMOUVOIR** » auprès des employeurs plutôt que de « SE VENDRE ».
4. Messages clés (« **prolongement du service RH** ») : rechercher les candidates et les candidats qualifiés, fournir un espace pour les entrevues, assurer le suivi (maintien de l'emploi), etc.

JTEPI : Pratiques exemplaires ou observations formulées pendant les entrevues

5. Plusieurs définitions de la fonction du « prospecteur d'emplois » : promotion et communication, jumelage travailleur-emploi, services de « conseiller en emploi » lorsque le client est prêt à travailler.
(COMMENT CELA SE TRADUIT-IL DANS LES RÉSULTATS DES PLACEMENTS?)
6. Il est important de trouver la « bonne personne pour le poste » : pour de nombreux employeurs, les incitatifs sont moins importants et ne constituent pas un motif de placement. Par contre, ils aident à faire en sorte que le placement fonctionne.

JTEPI : Pratiques exemplaires ou observations formulées pendant les entrevues

7. Des méthodes différentes de calcul du montant des incitatifs : en fonction d'une matrice (critères fondés sur le client ou l'employeur) ou au cas par cas.
8. Pour beaucoup d'organismes, les chiffres présents dans le SGC concernant le JTEPI ne semblent pas conformes à ce qui se passe vraiment : un décalage est observé lorsque les organismes accroissent leur nombre de services.
9. Coopération entre les prospecteurs d'emplois de plusieurs organismes de certaines régions.
10. Plusieurs commentaires ont été formulés concernant la différence entre les services de JTEPI qui géraient les placements par le biais de l'ancien programme Connexion Emploi et les services qui n'ont jamais inclus la prospection d'emploi avant le programme SEEO.

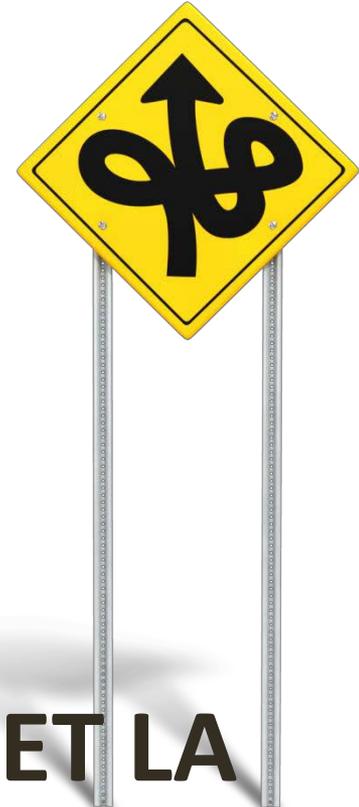
Discutez avec votre voisin ou votre voisine...



1. Quelles sont vos observations générales concernant chaque étude de cas?
2. Qu'est-ce qui vous plaît et vous déplaît dans chacune d'elles?
3. Quels liens pouvez-vous établir entre votre organisme et l'une d'entre elles
4. Que souhaiteriez-vous voir changer dans votre organisme au cours des 6 prochains mois?

Chapitre 3

MAINTIEN DANS L'EMPLOI ET LA FORMATION



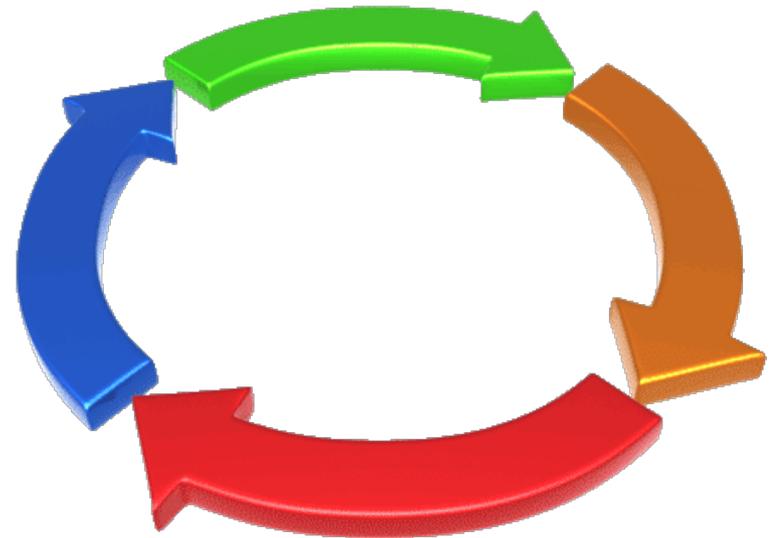
Chapitre 3 – Objectifs d'apprentissage

3.1 Comprendre le maintien dans l'emploi au sein des SEEO

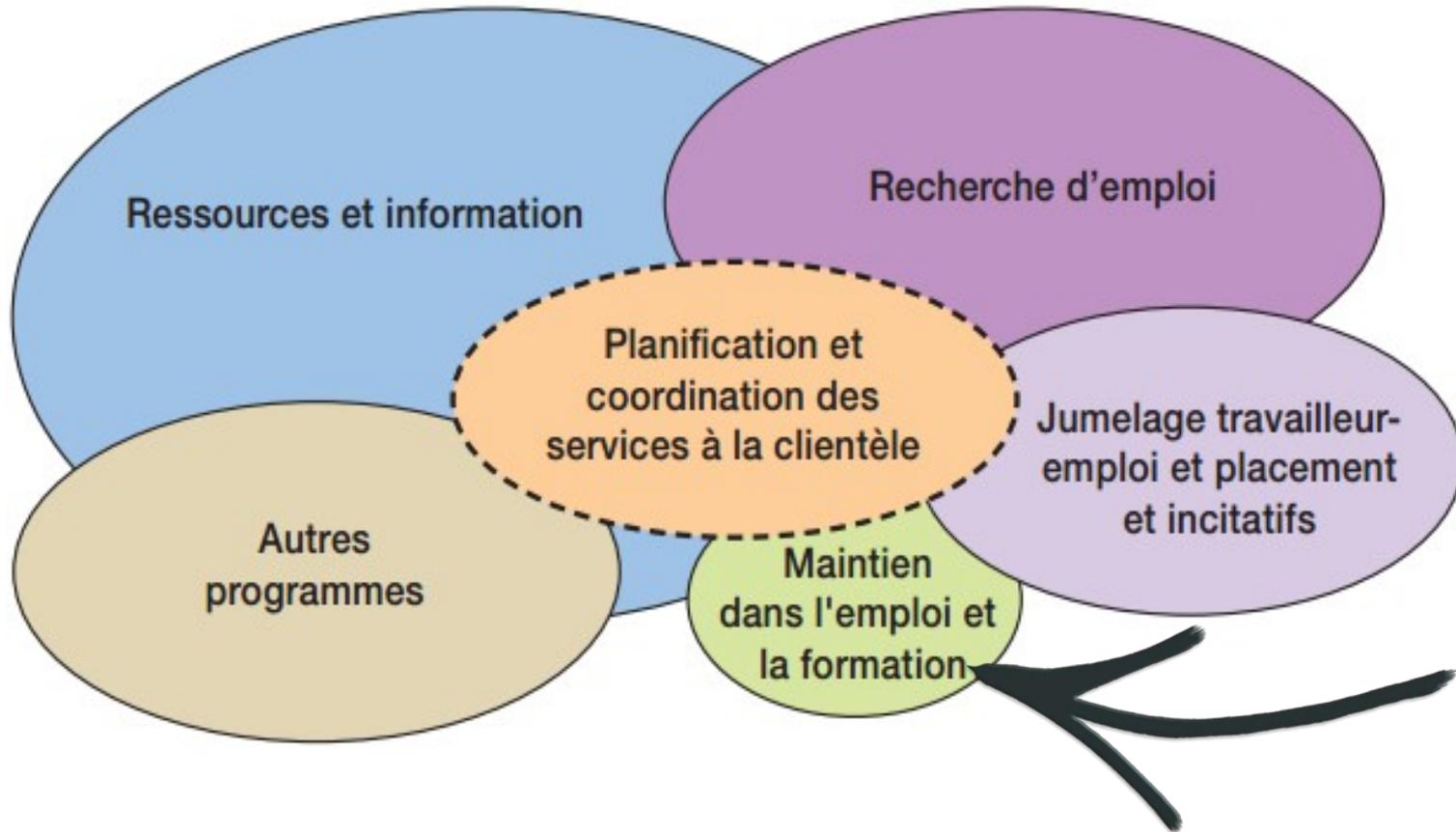
1. Interconnexion

- a) Évaluation des besoins
- b) Interventions de services possibles
- c) Saisie et intégrité des données
- d) Le maintien de l'emploi dans les rapports

2. Découvrir les pratiques exemplaires et les sujets de préoccupation du réseau



Les cinq composantes des SEEO



Services de maintien dans l'emploi : *qui en bénéficie?*

Les clients, les participants et les employeurs reçoivent ce soutien amélioré lorsqu'un placement, l'achèvement d'une formation, un emploi ou l'avancement risque de ne pas réussir sans une aide supplémentaire.

3.5-1, Services d'emploi : Directives aux fournisseurs de services, 2012

Les services de maintien de l'emploi s'adressent aux clients qui risquent de ne pas achever leur formation ou de ne pas rester dans leur emploi.

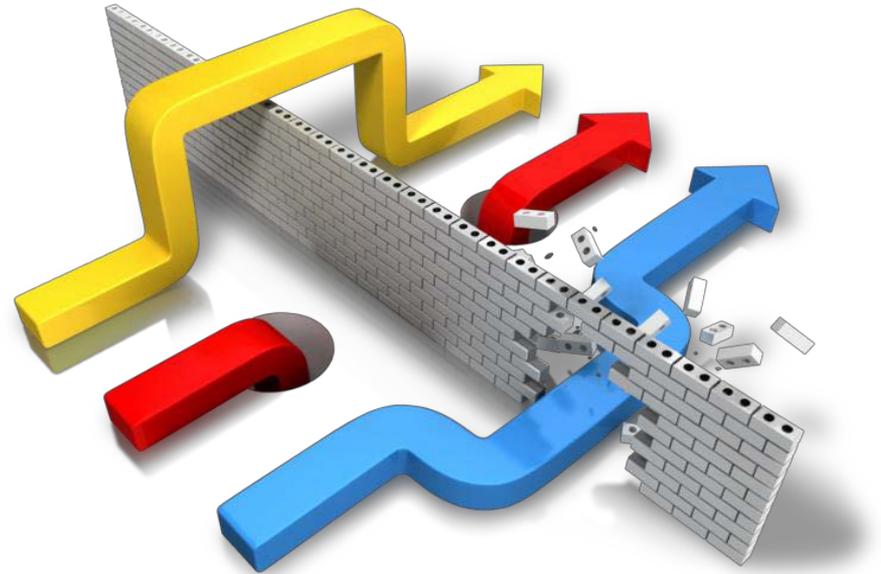


À quoi servent-ils?

La composante Maintien dans l'emploi et la formation est un outil de votre trousse d'outils et *tous les outils ont un but.*



- Quel est le but de la composante Maintien de l'emploi dans le cadre de votre programme?
- Comment déterminez-vous qui bénéficiera d'un soutien intensif en matière de services de maintien de l'emploi et qui n'en bénéficiera pas?



Chapitre 3 : Maintien de l'emploi

2. INTERCONNEXION

a) ÉVALUATION DES BESOINS

Aperçu des résultats



1. Les personnes qui ont du mal à trouver un emploi ont tendance à être les premières à le quitter.
2. Les motifs de départ d'un emploi (c.-à-d. l'événement « déclencheur » de la perte d'emploi) sont souvent très semblables, voire identiques, aux « obstacles » à l'accès à l'emploi.
3. **Il existe une corrélation beaucoup plus étroite entre, d'une part, les mesures de soutien et les interventions dispensées par l'employeur et, de l'autre, le maintien de l'emploi**
4. **Les interventions avant l'emploi sont plus efficaces que les interventions après l'emploi**

Quelle correspondance pouvez-vous établir avec les services de maintien de l'emploi que vous dispensez actuellement?

Johnson, Anthony (2002), *Job Retention and Advancement in Employment: Review of Research Evidence*. Department for Work and Pensions (ministère du Travail et des Retraites), Royaume-Uni.

Indicateurs des SEEO du MCFU en matière des besoins du client

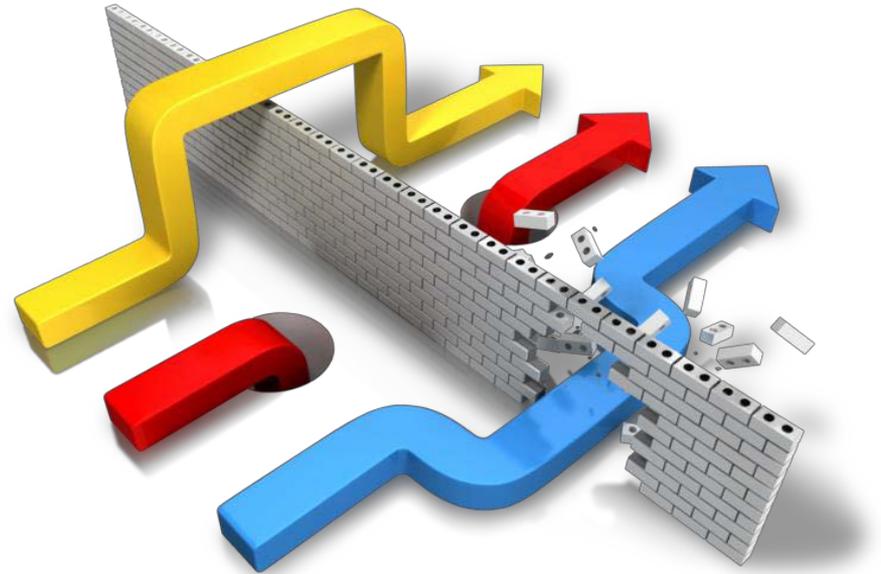
1. Caractéristiques démographiques
2. Indicateurs de rendement
3. Perceptions du marché
4. Motivation
5. Habitudes de travail
6. Aptitudes en relations interpersonnelles
7. Attentes en matière
8. d'emploi
9. Autopromotion
10. Problèmes de stabilité

Voyons comment utiliser ces besoins pour prévoir les problèmes risquant de compromettre le maintien de l'emploi.

Indicateur du besoin du client en matière de services	S'agit-il d'un problème d'accès à l'emploi, de maintien de l'emploi ou bien des deux?
1) Caractéristiques démographiques	Accès / Maintien / Les deux
2) Indicateurs de rendement	Accès / Maintien / Les deux
3) Perceptions du marché	Accès / Maintien / Les deux
4) Motivation	Accès / Maintien / Les deux
5) Habitudes de travail	Accès / Maintien / Les deux
6) Aptitudes en relations interpersonnelles	Accès / Maintien / Les deux
7) Attentes en matière d'emploi	Accès / Maintien / Les deux
8) Autopromotion	Accès / Maintien / Les deux
9) Problèmes de stabilité	Accès / Maintien / Les deux

Pour chaque catégorie, quels besoins spécifiques peut éprouver un client susceptible de nécessiter des services de maintien de l'emploi?

Indicateur du besoin du client en matière de services	Exemples de besoin d'un client susceptible de nécessiter des services de maintien de l'emploi
1) Caractéristiques démographiques	
2) Indicateurs de rendement	
3) Perceptions du marché	
4) Motivation	
5) Habitudes de travail	
6) Aptitudes en relations interpersonnelles	
7) Attentes en matière d'emploi	
8) Autopromotion	
9) Problèmes de stabilité	



Chapitre 3 : Maintien de l'emploi

2. INTERCONNEXION

b) Interventions de services possibles

Analysez certains des besoins que vous avez repérés dans l'exercice précédent. Quelles interventions courantes en matière de prestation de services de maintien de l'emploi peuvent être envisagées pour satisfaire les besoins des clients?

Indicateur du besoin du client en matière de services	Exemples d'interventions en matière de prestation de services de maintien de l'emploi	
	Client	Employeur
Caractéristiques démographiques		
Indicateurs de rendement		
Perceptions du marché		
Motivation		
Habitudes de travail		
Aptitudes en relations interpersonnelles		
Attentes en matière d'emploi		
Autopromotion		
Problèmes de stabilité		

Où saisissez-vous ces réponses en matière de services dans le SGC?



Chapitre 3 : Maintien de l'emploi

2. INTERCONNEXION

c) SAISIE ET INTÉGRITÉ DES DONNÉES

Saisie et intégrité des données



Sur une échelle de 1 à 10, dans quelle mesure êtes-vous confiant(e) que tous les membres de votre équipe comprennent comment saisir fidèlement dans le SGC leurs efforts en matière de services de maintien de l'emploi ainsi que les résultats?

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

**Pas du tout
confiant(e)**

Incertain(e)

**Très
confiant(e)**

Comment pouvez-vous le déterminer?





Chapitre 3 : Maintien de l'emploi

2. INTERCONNEXION

c) LES RAPPORTS

À la fin de ce chapitre, vous connaîtrez et comprendrez...

1. le nombre de clients recevant des services de maintien de l'emploi dispensés par votre organisme, par rapport au nombre total de clients qui reçoivent des services assistés;
2. les catégories de clients qui bénéficient des mesures de soutien au maintien de l'emploi et celles qui n'en bénéficient pas;
3. les types de services de maintien de l'emploi que les clients et les employeurs reçoivent et ceux qu'ils ne reçoivent pas;
4. les résultats des services de maintien de l'emploi;
5. comment déterminer si les données que vous avez sont *cohérentes*.



Rapport QSD : Service à la clientèle

MESURES DE BASE	CA - Tous les participants			CA - Maintien de l'emploi		
	Num.	Dén.	Données réelles	Num.	Dén.	Données réelles
Service à la clientèle						
Satisfaction de la clientèle	373,948	384,096	97%	9,695	12,651	77%
Participants aux services assistés	88,249	90,071	98%	9,695	12,651	77%
Participants à l'atelier RI/séances d'information	268,901	277,008	97%			
Taux de réponse des participants	367,079	1,437,012	26%	9,695	12,651	77%
Employeurs offrant un stage (placement)	6,497	6,604	98%			
Employeurs RI	10,301	10,413	99%			
Taux de réponse des employeurs	17,017	41,902	41%			
Taux de réponse	384,096	1,478,914	26%			

Analysez les données de votre QSD sur la satisfaction de la clientèle dans la composante Maintien de l'emploi.
Que constatez-vous?

Rapport QSD : Résultats en termes d'emploi – Maintien de l'emploi

SE No de MB	MESURES DE BASE	CA - Tous les participants			CA - Maintien de l'emploi		
		Num.	Dén.	Données réelles	Num.	Dén.	Données réelles
Efficacité							
Au travail, suit son cheminement de carrière		86,205	134,532	64%	9 210	12,651	73%
1 Total Employé		64,625		48%	6,334		50%
1a Employé à temps plein		50,512		38%	4,914		39%
1b Employé à temps partiel		14,113		10%	1,420		11%
2 Travailleur autonome		2,759		2%	182		1%
3 Employé et étudiant		1,146		1%	118		1%
4 Employé et en formation		1,085		1%	112		1%
5 Apprenti employé		723		1%	151		1%
6 En emploi dans domaine de formation/au choix		10,627		8%	1,761		14%
7 Dans un emploi plus adapté		3,017		2%	322		3%
8 Profession libérale/métier		2,223		2%	230		2%

Analysez maintenant les résultats en termes d'emploi de la composante Maintien de l'emploi.

Rapport QSD : Résultats en termes de formation – Maintien de l'emploi

SE No de MB	MESURES DE BASE	CA - Tous les participants			CA - Maintien de l'emploi		
		Num.	Dén.	Données réelles	Num.	Dén.	Données réelles
4	Formation/éducation	20,226	134,532	15%	1,280	12,651	10%
	9 DESO ou équivalent	916		1%	100		1%
	10 Études postsecondaires	2,859		2%	214		2%
	11 Rattrapage scolaire	997		1%	75		1%
	12 Autre formation scolaire	1,086		1%	55		0%
	13 Programme Deuxième carrière	6,881		5%	311		2%
	14 Initiatives de formation (SE)	3,072		2%	203		2%
	15 Alphabétisation (SE)	234		0%	20		0%
	16 ALS/FLS	727		1%	31		0%
	17 Projets-relais du MACI	183		0%	10		0%
	18 Fédéral	1,305		1%	116		1%
	19 Autre formation de compétences professionnelles	1,966		1%	145		1%

Analysez maintenant les résultats en termes de formation de la composante Maintien de l'emploi.

Rapport QSD : Pertinence du maintien de l'emploi?

Indicateurs de pertinence de la participation	Tous	JTEPI	Maintien de l'emploi
Dénominateur :	134 532	13 382	12 651
1A. Âgé de moins de 20 ans	8 409	1 525	1 111
1B. Âgé de plus de 44 ans	41 926	2 893	3 707
2. <= 12 ^e année	56 416	6 573	6 252
3. Études hors du Canada	30 342	2 429	1 758
4. Titres de compétences non reconnus	2 259	191	118
5A. A travaillé, mais pas au Canada	9 838	847	587
5B. Aucune expérience de travail	3 786	582	494
6. Compétences en matière d'emploi	75 230	7 806	8 014
7. Temps écoulé depuis la fin des études/de l'emploi > 26 semaines	53 858	5 163	5 005
8. Piètres antécédents de maintien de l'emploi	18 211	2 307	3 518
9. Techniques de recherche d'emploi	117 194	11 101	11 020
10. Source de revenu (AE,OT, POSPH, personne à charge d'OT/du POSPH, pupille de la Couronne, aucune source de revenu)	103 747	10 084	9 373
11. Compétences linguistiques	16 788	1 751	1 467
12. Changement du marché du travail	42 010	3 135	3 521
13. Personnes handicapées	5 767	624	819
14. Autochtones	3 187	330	418

Pas assez de de détails! 15B...

Mais d'autres données utiles...

Que constatez-vous?



- Quelles sont vos observations?
- Qu'indiquent les données sur la pertinence de votre rapport QSD?

Prenez maintenant : le rapport 15B – Plan de services/Profil



Le rapport 15B est fondé sur tous les dossiers de clients OUVERTS au cours de l'année financière. Il ne correspondra jamais avec le rapport QSD, qui se fonde sur les clients dont les services ont été fermés.

Commençons par le **profil du participant** - pages 4 à 6 :

Quel nombre et quel pourcentage de clients avez-vous par catégorie de profil?

De quelle composante de services bénéficient-ils?

PROFIL DU PARTICIPANT	Tous les participants assistés		Recherche d'emploi		Placement dans un emploi		Maintien de l'emploi YTD		Participants aux non assistés	
Âge	128,755	100%	128,690	100%	11,303	100%	11,541	100%	3,203	100%
5- <20	6,189	5%	6,023	5%	1,053	9%	878	8%	101	3%
20-24	19,534	15%	19,109	15%	2,863	25%	2,172	19%	354	11%
----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

Même méthodologie que celle utilisée lors de notre étude du rapport 15B sur le programme OT... Mais cette fois-ci, approfondissons l'analyse ...

Remplissez le tableau suivant à l'aide de vos propres données :

Profil du participant	Nombre total des participants assistés (pas de pourcentage)	Nombre total des participants au maintien de l'emploi (pas de pourcentage)	Pourcentage des clients bénéficiant de services de maintien de l'emploi
Âge < 20 ans			
Personne handicapée			
Autochtone			
Nouvel arrivant			
9 ^e -11 ^e année			
A travaillé, mais pas au Canada			
Plus d'un an depuis la fin des études/de l'emploi			
Ontario au travail			
Piètres antécédents de maintien de l'emploi			

✓	Examinez la liste ci-dessous : parmi les domaines énumérés, combien peuvent poser problème au maintien de l'emploi?
	Garde d'enfants
	Études/scolarité
	Planification financière
	Santé/conseils
	Logement
	Langue – Évaluation
	Problèmes d'ordre juridique
	Nouvel arrivant
	Organismes de réglementation

Rapport 15B – Recommandations vers d’autres ressources communautaires – votre avis?



RECOMMANDATIONS VERS D’AUTRES RESSOURCES COMMUNAUTAIRES	Total	Maintien de l’emploi
Garde d’enfants	78	16
Services éducatifs/scolaires	798	94
Planification financière	145	17
Services de santé/conseils	460	69
Services de logement	202	44
Enseignement des langues – Évaluation	321	14
Services juridiques	92	15
Services aux nouveaux arrivants	301	22
Organismes de réglementation	123	14

Vos observations?



Prenez votre rapport sur les résultats (n° 15DR)

Qu'indiquent vos suivis à 3, 6 et 12 mois en ce qui concerne vos données de maintien de l'emploi actuelles?

You are in: SDS Reports -> Site # and Agency name

[Contact Us](#)

© Queen's Printer for Ont

- Site # and Agency name
 - Employment Service All Data - Employer/Placement
 - Employment Service All Data - Outcomes Follow-ups
 - ES All Data - RI
 - Employment Service Plan - Service Plan/Profile
 - ES Case Activity
 - ES DF - Clients (Participants)
 - ES DF - Education History
 - ES DF - Employment History
 - ES DF - Follow-up Events
 - ES DF - Customer Satisfaction
 - ES DF - Participation
 - ES DF - Information Session
 - ES DF - Sub Goals And Plan Items
 - ES DF - Service Plans
 - ES Employers
 - Service Plan Case Follow Up
 - PDC Case Follow Up
 - Employment Service - Inactive Cases
 - ES Service Quality
 - ES Detailed Service Quality

Rapport n° 15DR – Résultats/suivis

Première page – client impossible à joindre

Résultats à la fermeture	Tous les participants	Recherche d'emploi	Placement dans un emploi	Maintien de l'emploi
Données Ontario déc. 2012, client impossible à joindre	7 030 / 9%	6 977 / 9%	215 / 3%	545 / 7%
Vos résultats, client impossible à joindre				

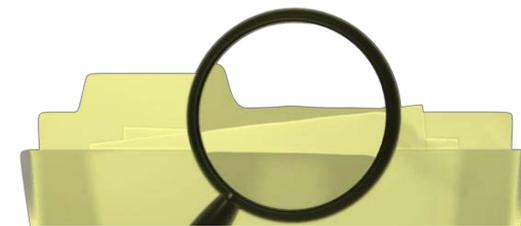
Rapport 15DR : moyenne du salaire et de la durée des services

Deuxième page

Données Ontario déc. 2012 relatives au salaire moyen	12,13 \$	12,20 \$	14,46 \$	8,99 \$
Vos résultats relatifs au salaire moyen				
Données Ontario déc. 2012, durée moyenne du programme	17,89 (semaines)	11,25	17,91	14,23
La durée moyenne de votre programme				

Vos observations?

Rapport 15DR : Résultats à la fermeture



Page 1 – Résultats en termes d'emploi à la fermeture

CM Client assisté Résultats à la fermeture

#

Tous les participants

#

%

Recherche d'emploi

#

%

Placement dans un emp

#

%

Maintien de l'emploi

#

%

3 Employé

Résultats à la
fermeture

Tous les
participants

Recherche
d'emploi

Placement
dans un
emploi

Maintien de
l'emploi

Résultats à la fermeture	Tous les participants	Recherche d'emploi	Placement dans un emploi	Maintien de l'emploi
Employé	64 %	64 %	88 %	73 %
Incapable de travailler	3 %	3 %	2 %	3 %
Sans emploi	8 %	8 %	4 %	6 %
Ignoré	9 %	9 %	3 %	7 %

Vos observations?

Rapport 15DR : Résultats à 3 mois

Page 3 – Résultats en termes d'emploi à 3 mois

CM Client assisté Résultats à 3 mois

#

Total Résultats
Employé

Tous les participants

#

%

110537

54379 49%

Recherche d'emploi

#

%

109237

53588 49%

Placement dans un emp

#

%

10880

7378 68%

Maintien de l'emploi

#

%

8968

5057 56%

Résultats à 3 mois	Tous les participants	Recherche d'emploi	Placement dans un emploi	Maintien de l'emploi
Employé	49 %	49 %	68 %	57 %
Incapable de travailler	2 %	2 %	2 %	3 %
Sans emploi	11 %	11 %	9 %	13 %
Ignoré	28 %	28 %	18 %	19 %

Vos observations?



Chapitre 3

3. PRATIQUES EXEMPLAIRES ET SUJETS DE PRÉOCCUPATION DU MAINTIEN DE L'EMPLOI : ÉTUDE DE CAS

Maintien de l'emploi : Pratiques exemplaires ou observations formulées pendant les entrevues

1. La composante Maintien de l'emploi est définie de façon très différente en fonction des fournisseurs de services. Ils tendent à la définir en fonction de la manière dont ils intègrent le maintien de l'emploi dans leurs services. Cela semble se refléter dans les chiffres du SGC.
2. Pour les clients dits « vulnérables » ou « difficiles à servir », il convient de maintenir la correspondance entre le travailleur et l'emploi pendant la durée de temps nécessaire pour en garantir la réussite.

Maintien de l'emploi : Pratiques exemplaires ou observations formulées pendant les entrevues

3. La communication est importante. Les clients et les employeurs ont besoin de voir la valeur ajoutée des services de maintien de l'emploi.
4. Quelques fournisseurs ont cherché à établir des placements au-delà de la période d'essai courante de 3 mois.
5. Certains organismes ont élaboré des stratégies très spécifiques pour régler les problèmes liés au maintien de l'emploi, tandis que d'autres se sont contentés de fournir des services courants. Ces stratégies différentes se reflètent dans les résultats obtenus.

Discutez avec votre voisin ou votre voisine...



1. Quelles sont vos observations générales concernant cette étude de cas?
2. Qu'est-ce qui vous plaît et vous déplaît dans cet organisme?
3. Quels liens pouvez-vous établir entre votre organisme et celui-ci?
4. Que souhaiteriez-vous voir changer dans votre organisme au cours des 6 prochains mois?

Conclusion

1. Comprendre comment les rapports, les données et les mesures de base sont interreliés et interdépendants - que révèlent vos données à votre sujet?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. Apprendre à utiliser les données pour : <ul style="list-style-type: none">✓ comprendre pleinement l'importance de l'intégrité du programme <u>et</u> des données✓ encourager la prise de décisions fondées sur des données probantes✓ faciliter les discussions et l'adoption de pratiques exemplaires✓ cerner les pratiques exemplaires en s'appuyant sur l'analyse du rendement	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. Lier les données des rapports au SGC	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4. Découvrir les pratiques exemplaires du réseau	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Merci!



Les formulaires d'évaluation de la formation vous seront envoyés par voie électronique.

Vous êtes invité(e) à transmettre ces renseignements à votre organisme de prestation de services et à former d'autres personnes responsables de la mise en œuvre de votre programme. En effet, comprendre comment nos actions sont liées aux résultats que nous obtenons est l'affaire de tous.