

Services d'emploi d'Emploi Ontario



**PRODUCTION DE RAPPORTS : INTÉGRITÉ DES DONNÉES ET ANALYSE DES
DONNÉES POUR LES ORGANISMES DE PRESTATION DE SERVICES
SÉANCE DE FORMATION**

**Angela Hoyt, Parker Management Consulting Inc.
Préparé pour la Direction de la prestation des services du MFCU**

Promesse de service d'Emploi Ontario

2

Les SE sont un programme d'emploi fondé sur les résultats, dans le cadre duquel les Ontariens et les Ontariennes reçoivent l'appui nécessaire afin de trouver un emploi durable. Les SE fondent les ponts entre les individus à la recherche d'un emploi et les employeurs. Les SE doivent être efficaces, efficaces et axés sur les clients.

Attentes pour 2012-2013

3

Comme le décrit le plan d'activités pour 2012-2013, les OPS doivent :

- Respecter les engagements contractuels
- Intégrer l'amélioration continue
- Recueillir des données de qualité au niveau des organismes

Exercice : L'intégrité des données

4

Dans quelle mesure êtes-vous confiant qu'à l'heure actuelle, les données saisies dans le SGC sont valides et fiables?

- ... dans votre OPS?
- ...au niveau regroupé, au sein du réseau provincial de fournisseurs de SE?

Quels problèmes doivent être corrigés pour augmenter votre niveau de confiance?

- ... dans votre OPS?
- ...au niveau regroupé, au sein du réseau provincial de fournisseurs de SE?

Questions relatives à l'intégrité des données

5

Les questions d'intégrité des données ont souvent trait à ces trois domaines :

- La technologie (matériel et logiciel)
- Les processus
- Les gens

Lequel de ces trois domaines, s'il était amélioré, aurait le plus grand impact sur l'amélioration de la qualité des données?

But de la formation

6

Aider les OPS à renforcer les capacités relatives à la veille stratégique afin d'améliorer la qualité des données saisies dans le SGC-SIEO et d'améliorer l'analyse des données afin que le MFCU et les OPS bénéficient des données vérifiables dont ils ont besoin pour prendre des décisions d'affaires solides.

Objectifs globaux de l'apprentissage :

- Intégrité des données; « veille stratégique » (VS) et les rôles et les responsabilités des OPS en matière de VS
- Les données utilisées pour évaluer le rendement du OPS et prendre des décisions d'affaires
- Importance d'effectuer une analyse de la prestation des services
- Ressources pour l'intégrité des données et l'analyse des données

Ordre du jour

7

Cette formation passera du macroniveau au microniveau et comprendra :

- Les attentes du MFCU pour 2012-2013
- Les concepts clés du SGRSE
- Le modèle des SE et les avenues pour la clientèle
- L'intégrité des données
- L'analyse des données
- Prochaines étapes

Unité 1 : Concepts clés

8

Objectifs d'apprentissage

9

Comprendre:

- L'intégrité des données; la "veille stratégique" (VS) and les rôles et responsabilités de l'OPS relatifs à la VS;
- Comment les données recueillies dans le SGC-SIEO sont utilisées pour évaluer le rendement de l'OPS afin de prendre des décisions d'affaires appropriées
- L'importance d'effectuer des analyses de la prestation des services
- Les ressources disponibles pour soutenir l'intégrité des données et l'analyse des données

La gestion du rendement dans la FPO

10

- La gestion du rendement est un processus fondé sur les résultats et sur les faits, qui éclaire le processus décisionnel et qui vise à s'assurer que les activités financées sont en harmonie avec les priorités gouvernementales. Ce processus permet de rendre compte et d'analyser les résultats de ces investissements au fil du temps.
- La gestion du rendement fait la preuve du rendement du capital investi, c'est-à-dire le lien entre les interventions du gouvernement et les résultats positifs obtenus pour chaque dollar dépensé.
- Éclaire le processus décisionnel et vise à s'assurer que les activités financées sont en harmonie avec les priorités gouvernementales.

Le client est au centre du système

11

Les SE sont un service axé sur le client et fondé sur les résultats, qui compte de nombreux intervenants et quelques **principaux clients** :

- Clients/Chercheurs d'emploi : tous les Ontariens et les membres de populations vulnérables qui sont les plus à risque d'être au chômage pendant une période prolongée
- Employeurs
- MFCU

Rôles du SGRSE

12

Des rôles sont clairement définis dans le SGRSE :

- MFCU
- OPS
- Rôles partagés

Au-dessus et en dessous de la ligne de flottaison

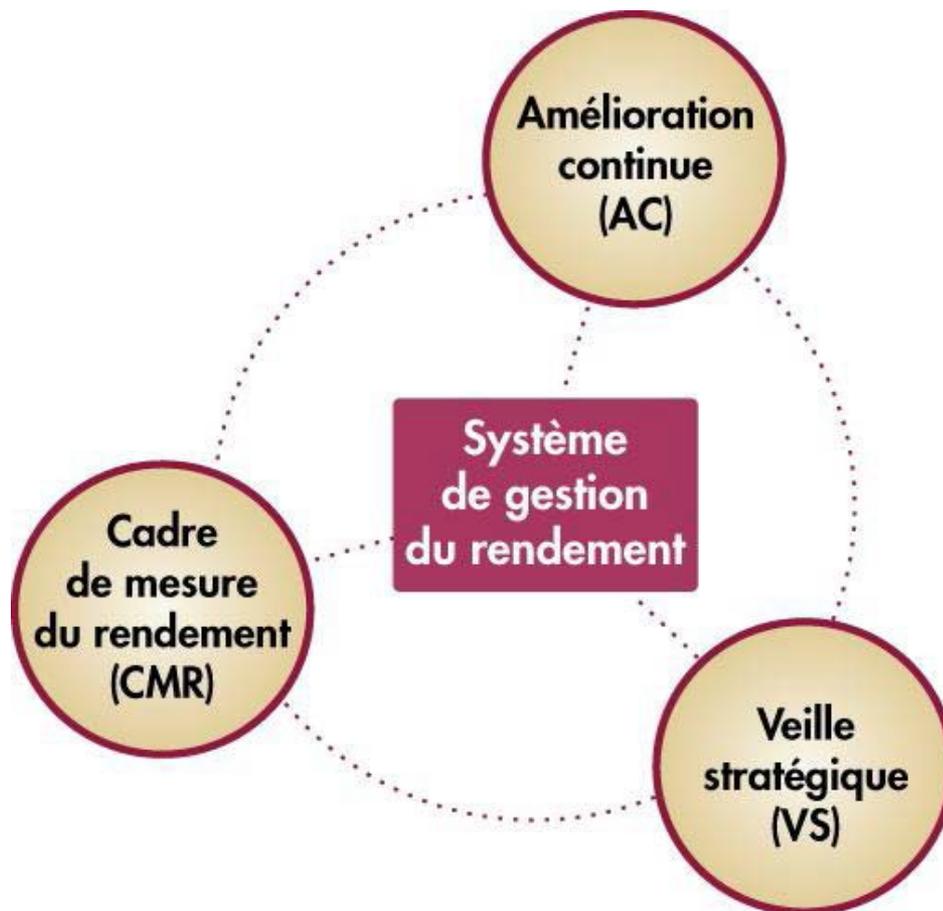
13

Si l'OPS gère de façon appropriée et cohérente ses systèmes opérationnels « sous la ligne de flottaison », l'expérience client et les résultats « au-dessus de la ligne de flottaison » auront tendance à s'occuper d'eux-mêmes



Les composantes d'un système de gestion du rendement

14



La mesure du rendement est importante car...

15

- ✓ **Ce qui est mesuré est accompli;**
- ✓ **Si vous ne mesurez pas les résultats, il est impossible de distinguer les succès des échecs;**
- ✓ **Si vous ne voyez pas le succès, vous ne pouvez pas le récompenser;**
- ✓ **Si vous ne récompensez pas le succès, vous récompensez probablement l'échec;**
- ✓ **Si vous ne voyez pas le succès, vous ne pouvez pas en tirer des leçons;**
- ✓ **Si vous ne reconnaissez pas l'échec, vous ne pouvez pas rectifier le tir;**
- ✓ **Si vous pouvez démontrer les résultats, vous pouvez vous gagner l'appui du public.**

Le cadre de mesure du rendement (CMR)

16

Domaines du CMR utilisés pour mesurer la qualité et la durabilité des SE :

- Norme de qualité des services
- Capacité organisationnelle
- Respect du contrat avec le MFCU et des lignes directrices des SE

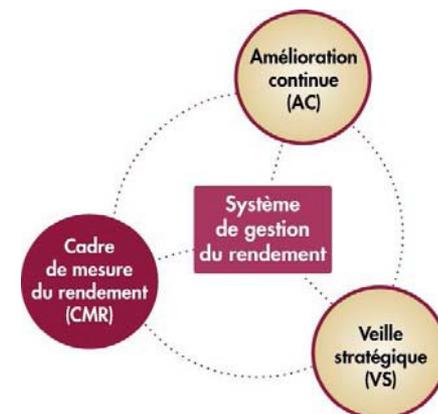


CMR : norme de qualité des services

17

Mesure la qualité globale des OPS :

- Qui dessert-on (p. ex., profil d'adéquation)
- Que leur arrive-t-il (p. ex., résultat obtenu ou incidence du service)
- Dans quelle mesure les particuliers et les employeurs pensent-ils avoir été bien servis (coordination des services et satisfaction des clients)
- La valeur tirée de l'investissement (efficacités)



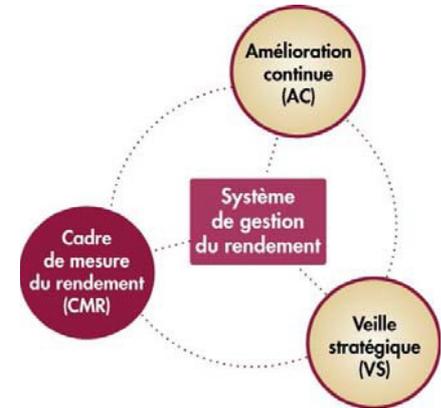
CMR : capacité organisationnelle

18

Toutes les organisations efficaces et viables, peu importe le secteur d'activités, ont une fondation opérationnelle solide qui leur permet de fournir et de maintenir des services à la clientèle efficaces, efficients et axés sur le client.

Les OPS doivent démontrer que les dimensions de la CO sont intégrées aux activités quotidiennes :

- Planification
- Mesure
- Communication
- Ressources



Capacité organisationnelle et veille commerciale

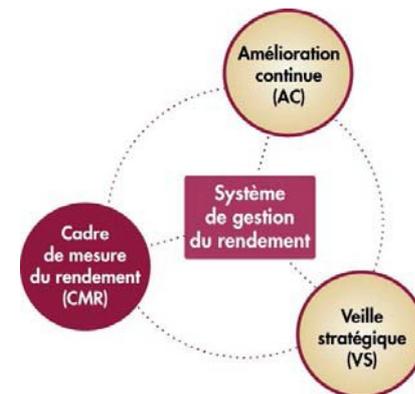
19

Dimension	Indicateur de la CO	Définition
Planification	Démonstration de l'utilisation des données	L'OPS a démontré que les données non financières sont analysées et évaluées afin d'apporter des modifications et à court à long terme aux programmes et aux services qui reflètent les besoins du marché du travail et de la collectivité.
Mesure	Gestion des résultats	L'OPS a mis en place des systèmes et des processus permettant de suivre son rendement par rapport aux engagements de l'entente et aux normes.
Ressources	Processus administratifs	L'OPS a mis en place des systèmes administratifs (administration, finances, ressources humaines, TI) qui appuient ses engagements opérationnels en matière de services à la clientèle, de qualité et de rendement.
Communication	Gouvernance	L'OPS a démontré la présence d'une structure organisationnelle reposant sur des processus et des politiques visant à assurer la reddition de comptes à l'égard des bailleurs de fonds, des clients, de la collectivité et de son propre personnel.

Le respect du contrat avec le MFCU et des lignes directrices des SE

20

Tous les OPS doivent respecter leurs engagements dans le cadre de l'annexe B, au cours de l'année et sans dépasser les budgets, tout en réalisant les objectifs d'amélioration présentés dans le plan d'activités pour 2012-2013.

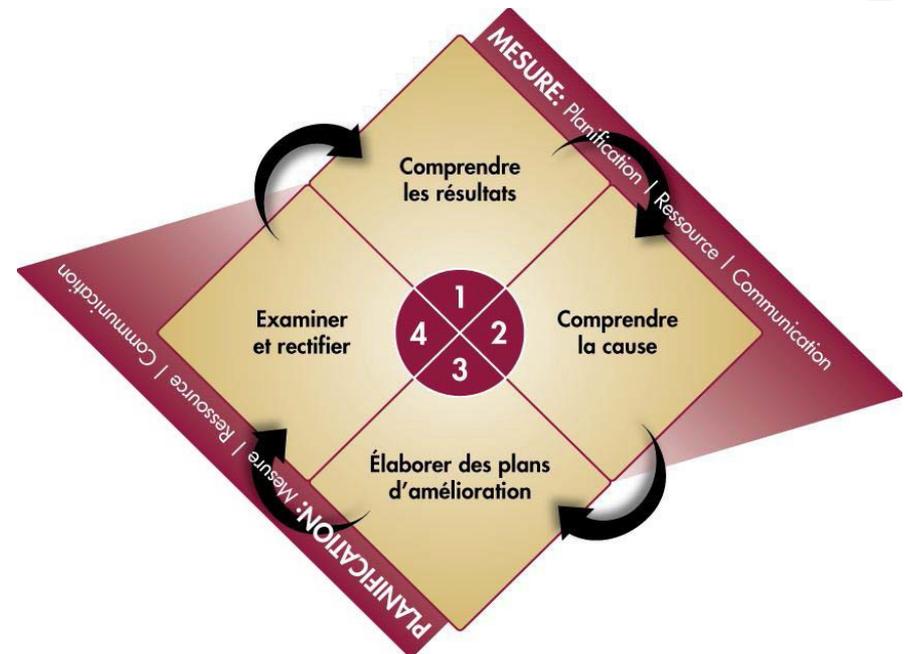
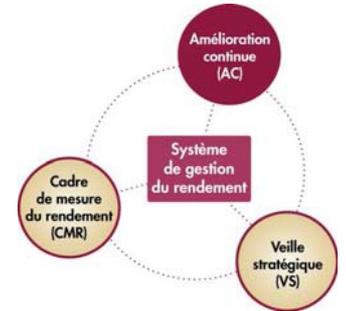


Amélioration continue

21

L'intégration de la mesure du rendement aux activités quotidiennes d'une organisation afin d'améliorer constamment les services fournis.

Les quatre étapes peuvent être utilisées dans le cadre d'une planification des activités formelle et informelle au macroniveau et au microniveau.



Veille stratégique(VS)

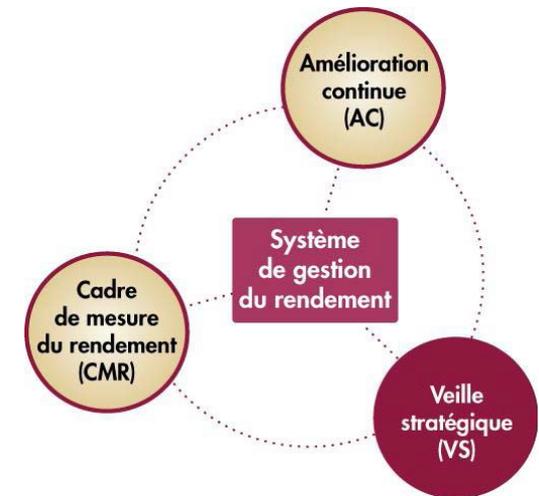
22

Les trois composantes interreliées de la VS : technologie, processus opérationnels, individus

Les individus au sein de l'OPS doivent pouvoir :

- Savoir quelles données recueillir et pourquoi elles sont recueillies
- Recueillir les données avec intégrité
- Trouver les données dans les rapports
- Analyser les données
- Prendre des décisions fondées sur les faits visant une amélioration continue des Services d'emploi

Les données brutes saisies dans le SGC sont utilisées pour évaluer le rendement et prendre de bonnes décisions d'affaires Si les données ne sont pas valides et fiables, l'analyse de données est une activité futile et les plans d'amélioration continue seront inefficaces



Exercice : L'intégrité des données

23

C'est aux OPS, à titre de « propriétaires d'affaires des données », de veiller à ce que les données recueillies et saisies dans le SGC soient exactes et complètes.

Quels sont les mécanismes de contrôle de l'assurance de la qualité (AQ) mis en place par votre OPS avant la fermeture du dossier d'un client dans le SGC?

Unité 2 : Le modèle des SE et le plan de services d'emploi

24

Unité 2 : Le modèle des SE et le plan de services d'emploi

25

Objectifs de l'apprentissage :

- Mesures de base utilisées pour calculer la NQS
- Indicateurs utilisés pour calculer chaque mesure de base
- Relations entre les dimensions, les mesures et les indicateurs, et leurs liens avec le SGC
- Responsabilités des « propriétaires d'affaires des données »

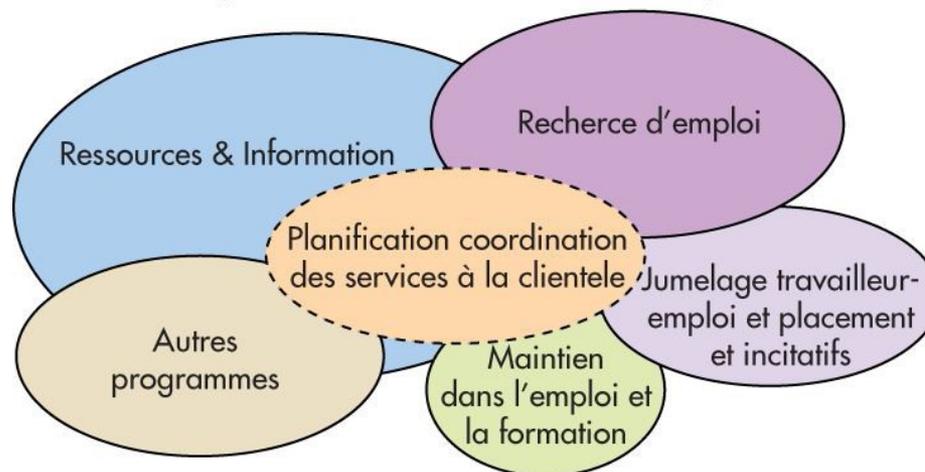
Exercice : Décisions relatives aux services

25

Quelles sont les principales décisions qui doivent être prises pour la prestation des services d'emploi dans l'ensemble?

Bon nombre de décisions sont prises au niveau du service au client. Quelle composante des SE comprend la principale fonction de prises de décisions pour les clients?

Composantes des Services d'emploi



Planification et coordination des services à la clientèle (PCSC)

27

La PCSC est l'élément clé du processus des Services d'emploi et est intégrée à toutes les autres composantes des Services d'emploi, y compris la composante Ressources et information (RI) et tous les services assistés. Elle permet de prendre les décisions concernant la nature, la surveillance et la coordination des services, les orientations vers les services, ainsi que le suivi et la fin de la participation.

La composante PCSC permet de déterminer les autres composantes des Services d'emploi qui sont appropriées, de surveiller et de modifier le plan des Services d'emploi, et d'appuyer l'accès par le client à d'autres programmes et services d'Emploi Ontario et à des services gouvernementaux et communautaires autres que ceux fournis par Emploi Ontario.

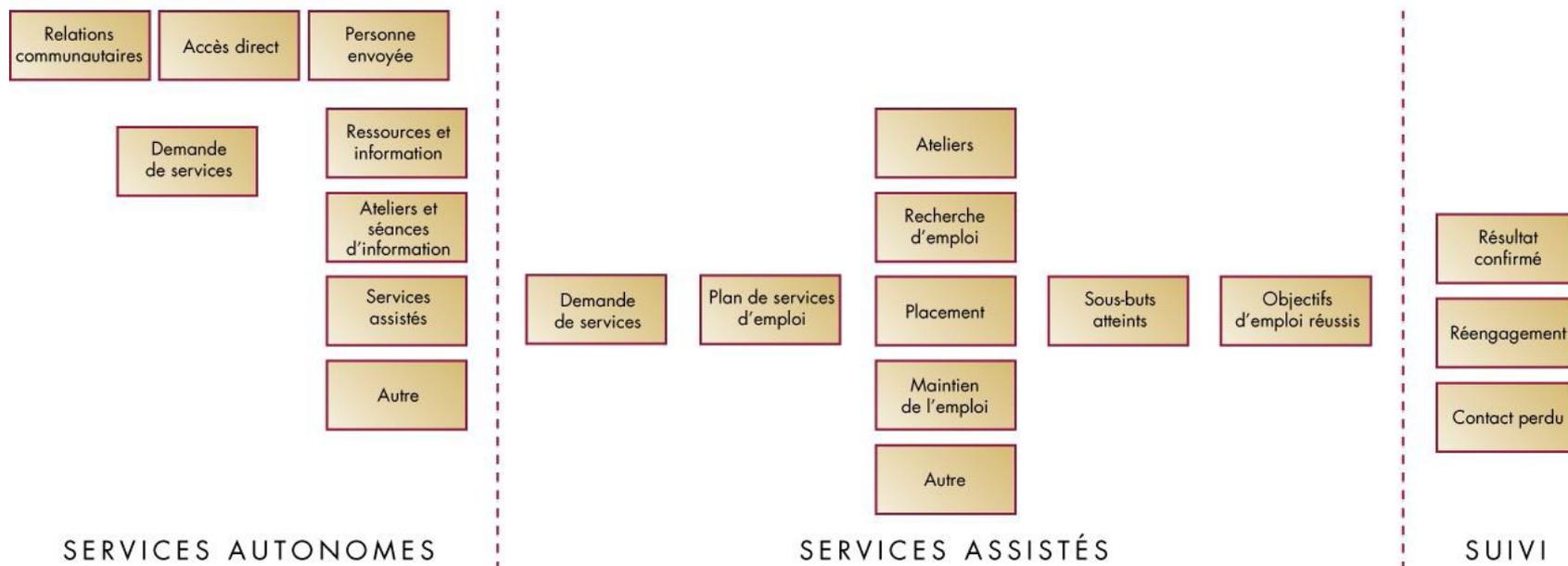
Deux principales avenues pour les services : **Avenue pour la clientèle Ressources et information (RI)** et **Avenue pour la clientèle Services assistés**

Exercice : Avenue pour le service à la clientèle

28

Marquez les points de décision sur l'avenue pour le service à la clientèle

Le cheminement des services d'emploi



La PCSC et les décisions relatives aux services

29

L'OPS doit disposer d'un modèle de prise de décisions concernant les services à la clientèle qui reflète la capacité de prendre des décisions cohérentes et équitables en matière de services à l'aide d'une variété de critères permettant de déterminer l'admissibilité et la pertinence de la participation et justifier toutes les décisions en matière de services, par exemple :

- Les dimensions relatives à l'employabilité
- Les indicateurs de la pertinence de la participation
- Les demandes possibles des employeurs
- Les possibilités qui existent sur le marché du travail

Ces informations aident l'OPS et le client à découvrir les besoins en matière de services et à concevoir une réponse appropriée relative aux services qui connecte le client au marché du travail de la façon la plus appropriée et aussi vite que possible.

Le client apporte une contribution clé et doit prendre une part active au processus.

Sous la ligne de flottaison – Points de réflexion

30

- Les avenues pour la clientèle de votre OPS sont-elles alignées avec les exigences présentées dans les lignes directrices sur les SE?
- Quels sont vos points de décision clés?
- Quel est le but de chaque point de décision?
- Qui doit être impliqué dans la décision?
- Comment saurez-vous si votre décision était la bonne?
- Quels sont les produits et les processus mis en place par votre OPS en ce qui concerne le modèle de décisions relatives aux services?
- Comment pouvez-vous veiller à ce que le modèle de décisions relatives aux services soit appliqué de façon cohérente dans votre OPS?
- Comment **mesurez-vous** l'efficacité du modèle de décisions relatives aux services?
- Comment saurez-vous si le moment est arrivé de **rectifier le tir** de votre modèle de décisions?



Le SGC-SIEO et les services assistés

31

La saisie dans le SGC des données relatives aux services assistés commence lors de la saisie d'un plan de services pour le client et se termine lorsque le plan de services est fermé. Le plan de services du client inclut le **Sommaire sur le client** 13 des 14 indicateurs de la pertinence.

Créer un sommaire sur le client: Employment Service

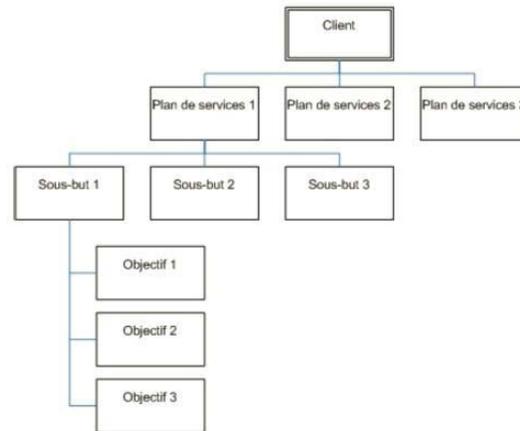
Détails	
* Professionnel formé à l'étranger:	NON
* Titres de compétences non reconnus en Ontario:	Sans objet
* Techniques de recherche d'emploi:	Satisfaisant
* Compétences linguistiques:	Satisfaisant
* Expérience de travail:	A travaillé au Canada
* Plus haut niveau de scolarité terminé:	Certificat/Diplôme
* Temps écoulé depuis la fin des études/de l'emploi:	Entre 6 mois et un an
* Participation au marché du travail:	Sans emploi
* Piètres antécédents de maintien de l'emploi:	NON
* Compétences en matière d'emploi:	Satisfaisant
* Changement du marché du travail:	NON
* Source de revenu:	Aucune source de revenu
* Pays du plus haut niveau de scolarité terminé:	Au Canada

Remarques

Plan de services d'emploi

32

- Le **but** de n'importe quel plan de services d'emploi est d'arriver à un « *emploi durable* »
- **Les types de sous-but** des SE sont *Services d'emploi (SE)*, *Programmes dispensés par le ministère*, *Recommandation vers d'autres programmes et services*
- Les **sous-buts** du type de sous-but Services d'emploi sont **sur Recherche d'emploi**, *Jumelage travailleur-emploi et placement* et *Maintien de l'emploi*. Un plan de services peut avoir un ou plusieurs sous-buts
- **Les objectifs** incluent les services, prestations et activités spécifiques qui aideront le client à atteindre le sous-but.



Plan de services d'emploi : types de sous-but et sous-buts

33

But : Emploi durable

Sélectionner le type de sous-but: Employment Service ?

[Annuler](#)

Action	Type de sous-but
Sélectionner	Services d'emploi
Sélectionner	Programmes dispensés par le ministère
Sélectionner	Recommandation vers d'autres programmes et services

Sélectionner un sous-but: Employment Service ?

[Précédent](#) [Annuler](#)

Action	Nom	Description
Sélectionner	Jumelage emploi-travailleur, placements et incitatifs	
Sélectionner	Recherche d'emploi	
Sélectionner	Ressources et information	
Sélectionner	Maintien de l'emploi	

Afficher les détails du sous-but: Services d'emploi ?

[Modifier](#) [Supprimer](#)

Détails	
Nom: Recherche d'emploi	Résultat:
Type: Services d'emploi	Responsable: John Test

[Ajouter un objectif](#)

Objectifs					
Sélectionner	Nom	Date de début	Date de fin	Statut	Résultat

Remarques

[Modifier](#) [Supprimer](#)

Objectifs du plan

34

Sélectionner le type d'objectif: ?

[Annuler](#)

Objectif			
Action	Nom	Type d'objectif	Description
Sélectionner	Agrément professionnel	Élément de plan de base	
Sélectionner	Assister à un atelier	Élément de plan de base	
Sélectionner	Assister à une entrevue d'emploi	Élément de plan de base	
Sélectionner	Dispositions pour des services de soutien personnels	Élément de plan de base	
Sélectionner	Dispositions pour garde d'enfants	Élément de plan de base	
Sélectionner	Dispositions pour le logement	Élément de plan de base	
Sélectionner	Élément du plan de base personnalisé	Élément de plan personnalisé	
Sélectionner	Évaluation de carrière	Élément de plan de base	
Sélectionner	Évaluation des titres de compétences étrangers	Élément de plan de base	
Sélectionner	Monter le portfolio	Élément de plan de base	
Sélectionner	Observation au poste de travail	Élément de plan de base	
Sélectionner	Obtenir une référence	Élément de plan de base	
Sélectionner	Préparation à une entrevue	Élément de plan de base	
Sélectionner	Préparation d'une demande d'emploi	Élément de plan de base	
Sélectionner	Préparation de CV	Élément de plan de base	
Sélectionner	Recherche d'employeurs	Élément de plan de base	
Sélectionner	Recherche de postes	Élément de plan de base	
Sélectionner	Reconnaissance des acquis	Élément de plan de base	
Sélectionner	Réseau	Élément de plan de base	
Sélectionner	Sollicitation à froid	Élément de plan de base	
Sélectionner	Soutien de la divulgation des handicaps	Élément de plan de base	
Sélectionner	Terminer le CV	Élément de plan de base	

[Annuler](#)

Le sommaire du plan

35

Le sommaire du plan est obligatoire. Il présente la **structure du plan** et énumère les **services et les activités** qui en font partie. Lorsque le client accepte le plan, cela implique qu'il s'engage à participer pleinement aux activités indiquées dans le plan de services.

Afficher le sommaire du plan: Services d'emploi

Services d'emploi	
Date d'émission:	20/5/2011
Emplacement:	test one 901-175 BLOOR ST E TORONTO Ontario M4W3R8 Canada
Personne-ressource:	John Test (416)327-9935

Remarques

Objectifs				
Sous-but	Objectif	Remarques	Date de début prévue	Status
Jumelage emploi-travailleur, placements et incitatifs	Placement with Incentive		20/5/2011	Terminé
Recherche d'emploi	Complete Resume		19/5/2011	Non commencé

[Imprimer en anglais](#) [Imprimer en français](#) [Fermer](#)

Décisions relatives aux services

36

Les décisions relatives aux services éclairent l'élaboration des plans de SE et, en fin de compte, l'obtention de résultats positifs. Voici ce que doivent faire les OPS pour prendre des décisions appropriées relatives aux services :

- Recueillir
- Décoder/organiser
- Analyser
- Collaborer

L'intégrité des données

37

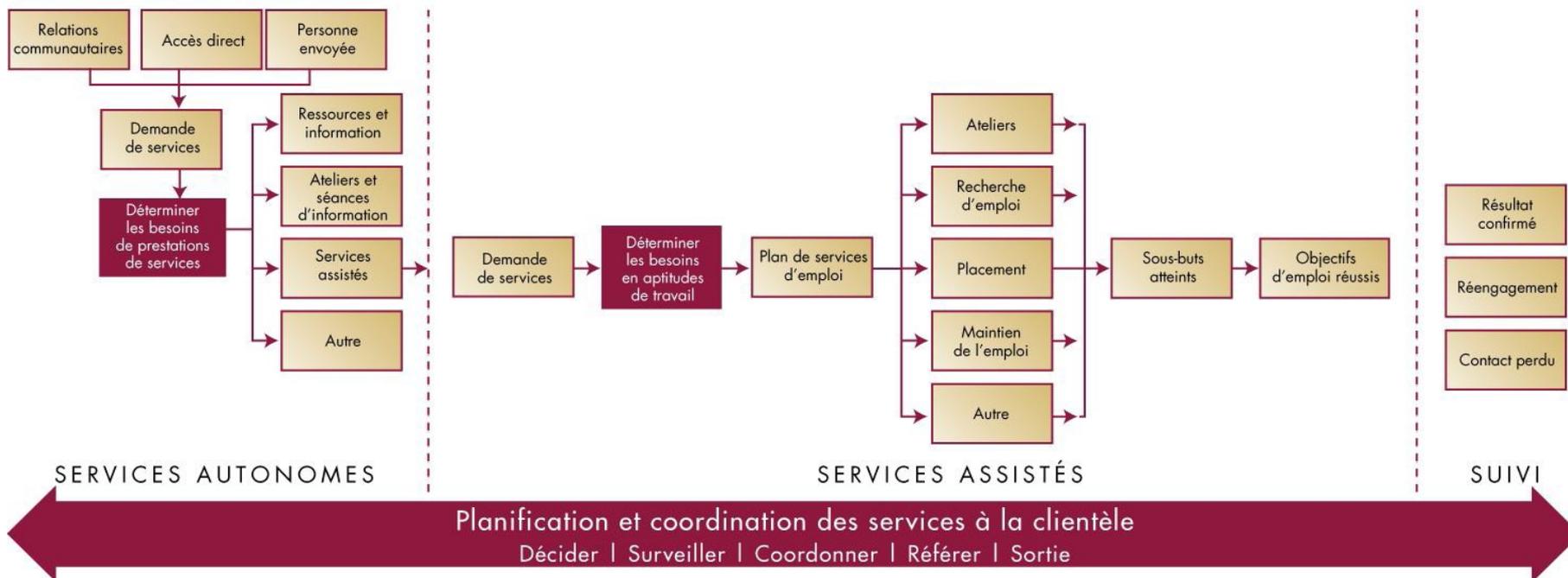
Pour que le MFCU et l'OPS soient certains que les données contenues dans le SGC et dans les rapports sont valides et fiables :

- L'avenue des services d'emploi et les composantes connexes relatives aux services
- Les dimensions et les mesures associées à la qualité des services d'emploi
- Les indicateurs de données relatifs à chaque mesure

Avenue pour le service à la clientèle

38

Le cheminement des services d'emploi



Exercice : Sommaire sur le client et plan de services d'emploi

39

Que vous attendez-vous à voir dans le plan de services d'emploi?

- Autres enjeux relatifs à l'employabilité?
- Sous-buts
- Objectifs du plan

Occasion sous la ligne de flottaison

40

Passez en revue les lignes directrices des SE à l'intention des fournisseurs de services avec toute votre équipe de SE (spécifiquement la section 3)

- Que signifie chaque composante pour le MFCU?
- Que faisons-nous maintenant? Est-ce que cela est efficace? Pouvons-nous le prouver? Comment pouvons-nous savoir si nous obtenons de bons résultats?
- Que devons-nous continuer, arrêter de faire, commencer à faire, améliorer? Au besoin, élaborer un plan d'améliorations.



Unité 3 : L'intégrité des données

41

Unité 3 : L'intégrité des données

42

Objectifs de l'apprentissage :

- Importance de l'intégrité des données pour la gestion du rendement
- Types de rapports et leur utilisation

Qualité globale des services d'emploi

43

Pour mesurer le rendement de l'OPS et des services d'emploi en général, il ne faut pas mettre un accent exclusif sur les activités et les inscriptions, un accent exclusif sur les résultats, un accent exclusif sur les dépenses ou un accent exclusif sur la satisfaction des clients. L'OPS et le MFCU mesurent la réussite par une combinaison des facteurs suivants :

- Par qui?
- Quoi?
- Comment bien?
- La valeur?

Comment les clients mesurent-ils la réussite des SE?

Gestion du rendement des OPS

44

Norme provinciale de qualité des services (NPQS)

DIMENSION	MESURE	NORME PROVINCIALE MINIMALE	PONDÉRATION	VALEUR DE LA NPQS	VALEUR MAXIMALE
<i>Services à la clientèle (40 %)</i>	1. Satisfaction des clients (client, participant et participante et participant, employeur)	85 %	15 %	1,28	1,5
	2. Coordination des services	30 %	25 %	0,75	2,5
<i>Efficacité (50 %)</i>	3. Résultats des services - Au travail, suit son cheminement de carrière	69 %	25 %	1,73	2,5
	- En formation ou aux études	10 %	10 %	0,10	1,0
	4. Pertinence de la participation (profil de la participante ou du participant)	25 %	15 %	0,38	1,5
<i>Efficiace (10 %)</i>	5. Participation et activités subventionnées - inscriptions aux services assistés	90 %	5 %	0,45	0,5
	- Activités relatives aux séances d'information et ateliers	90 %	5 %	0,45	0,5
Norme provinciale de qualité des services				5,14	10,0

Mesures et indicateurs des SE

45

Plusieurs ressources relatives à la saisie des données dans le SGC sont disponibles sur l'Espace partenaires Emploi Ontario (EPEO), notamment :

- Le document Services d'emploi – mesures et indicateurs de la qualité du service 2010-2012 : la source de l'indicateur
- Dictionnaire des données des Services d'emploi

Exercice : Mesure de base et indicateurs

46

En quoi consiste la mesure de base?

Pourquoi la mesure de base est-elle importante?

Quels problèmes relatifs à l'intégrité des données doivent être anticipés en ce qui concerne cette mesure de base?

Quels facteurs, sur lesquels l'OPS a le contrôle, influencent la capacité de l'OPS à atteindre la mesure de base?

Rapports des Services d'emploi

47

Il est essentiel que les OPS comprennent la manière dont les informations au niveau de l'organisme recueillies dans le SGC-SIEO sont rassemblées dans les rapports dans le but de fournir les ingrédients nécessaires à la prise de meilleures décisions. Le SGC-SIEO génère deux types de rapports :

- Rapports de rendement
- Rapports opérationnels

Examen de rapports

48

Les OPS indiquent que les rapports qu'ils utilisent le plus souvent sont :

- Rendement : 11 : Services d'emploi – Rapport Qualité des services (détaillé)
- Opérationnels : 15B : Services d'emplois – Toutes les données – Plan de services/profil;
18 : Services d'emploi – Activité des cas
- En quoi consistent-ils?
- Pourquoi sont-ils importants?
- Comment sont-ils utilisés?

Exercice : Données contenues dans les rapports

49

Dans quels rapports (11, 15B ou 18) se trouvent les informations suivantes?

1. Information concernant les dossiers de SE fermés
2. Information concernant les dossiers de SE ouverts
3. Le propriétaire du cas de chaque activité des cas de SE
4. Indicateurs de la pertinence de la participation
5. Ventilation de l'activité des cas par statut
6. Des informations détaillées sur les « dossiers ouverts » relatifs aux mesures de base et aux indicateurs
7. Les incitatifs à l'embauche engagés et dépensés

Exercice : Rapports

50

Quels rapports du SGC votre organisme utilise-t-il le plus souvent pour surveiller le rendement?

Comment ces rapports du SGC sont-ils utilisés?

Unité 4 : L'analyse des données

51

Unité 4 : L'analyse des données

52

Objectifs de l'apprentissage :

- Analyse de la prestation des services et production de rapports pour évaluer la qualité des services
- Analyse des données des SE

Veille commerciale et analyse des données

53

Les unités précédentes étaient axées sur le soutien des « individus » pour les aider à :

- Savoir quelles données recueillir et pourquoi elles sont recueillies
- Recueillir les données avec intégrité
- Trouver les données dans les rapports

Cette unité est axée sur le soutien des individus pour les aider à :

- Analyser les données
- Prendre des décisions fondées sur les faits visant une amélioration continue des Services d'emploi

Capacité organisationnelle : analyse des données

54

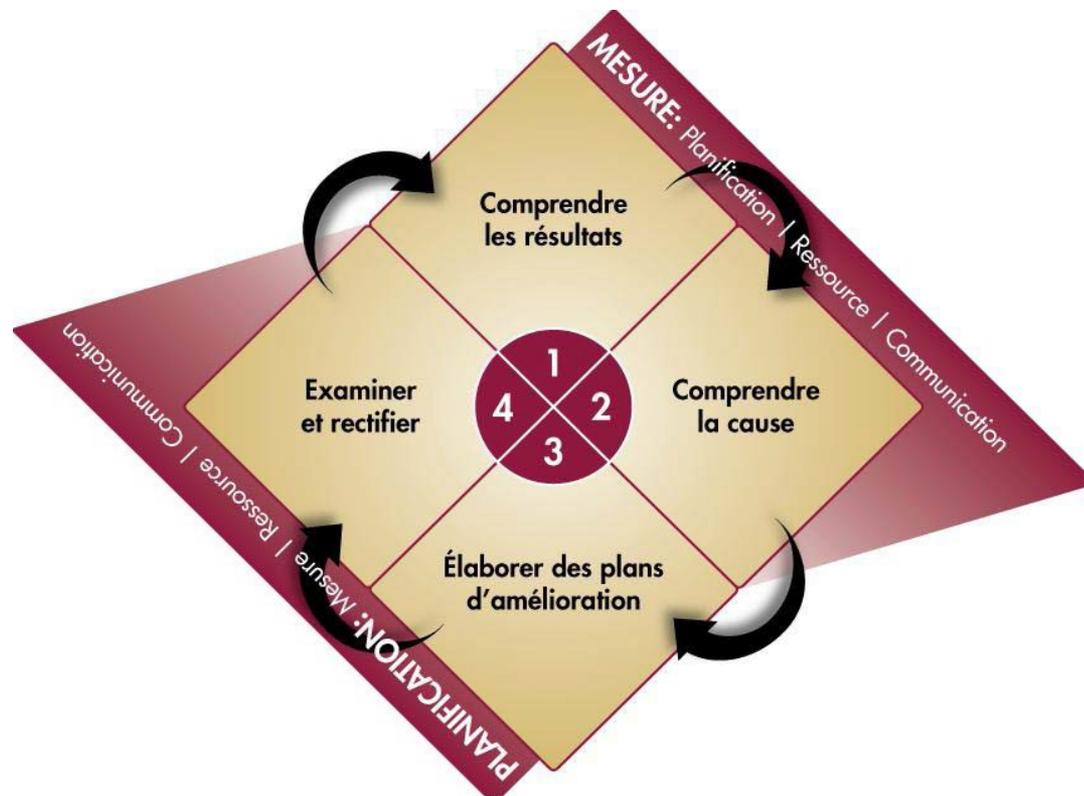
Les OPS doivent démontrer l'utilisation des données : ils doivent pouvoir prouver que les données sont analysées et évaluées afin d'apporter des changements aux programmes et aux services pour refléter le marché du travail local et les besoins de la communauté

- En quoi consiste l'analyse des données?
- En quoi consiste la pensée systémique?
- En quoi consiste la pensée critique?
- Comment nos hypothèses/modèles mentaux peuvent-ils entraver la prise de décisions efficaces?

Analyse des données et amélioration continue

55

Comment votre OPS démontre-t-il cette « utilisation des données » aux fins de l'amélioration continue?



Exercice : Analyse des données



Dimensions et mesures de base	Cible prov. des SE	Cible ann. rend. comm.	SDT CA – Tous les participants données réelles	Écart de la NQS pour les OPS	CA réel prov.	Écart de l'OPS par rapport à prov.
Services à la clientèle						
Satisfaction de la clientèle (client/participant/employeur)						
Coordination des services						
Efficacité						
Au travail, suit son cheminement de carrière						
En formation ou aux études						
Pertinence de la participation (profil du participant)						
Efficacité						
Inscription dans les services assistés						
Inscription dans les activités d'ateliers/séances d'information						
Objectif intérimaire de qualité des services						

Occasion sous la ligne de flottaison

57

Vous pouvez découvrir les lacunes dans la prestation des SE en regardant vos mesures de rendement par l'objectif de la capacité organisationnelle. Faites participer votre équipe et remplissez le tableau afin d'approfondir votre compréhension à tous de la manière dont votre OPS pourrait démontrer la capacité organisationnelle d'un point de vue de la prestation des services d'emploi.



Occasion sous la ligne de flottaison

58



... pourraient-elles influencer ces mesures du rendement?							
	Services à la clientèle		Efficacité			Efficience	
	Satisfaction de la clientèle	Coordination des services	Au travail, suit son cheminement de carrière	En formation ou aux études	Pertinence de la participation	Participants aux services assistés	Participants aux ateliers RI/séances d'information
Mesure							
Planification							
Ressources							
Communication							

Comment ces dimensions de la capacité organisationnelle...

Résumé

59

Résumé

60

Pour 2012-13 et au-delà, les attentes du MFCU pour tous les OPS sont les suivantes :

- Respecter les engagements contractuels
- Intégrer l'amélioration continue dans la structure de l'organisme
- Recueillir des données valides et fiables au niveau de l'organisme afin de soutenir les décisions d'affaires solides

Exercice : L'intégrité des données et votre OPS

61

Maintenant que vous savez ce que vous savez, sur une échelle de 1 à 5 (1 = peu confiant, 5 = très confiant), dans quelle mesure êtes-vous confiant qu'à l'heure actuelle, les données saisies dans le SGC sont valides (exactes) et fiables (résultats cohérents au fil du temps)?

Dans votre OPS, quels sont les problèmes qui doivent être résolus afin d'augmenter votre niveau de confiance?

- La technologie (matériel et logiciel)
- Les processus
- Les gens

Analyse de la capacité de veille commerciale des OPS

62

Tel que discuté, la réussite de la prestation et du maintien de services d'emploi efficaces, efficients et axés sur les clients repose sur une fonction d'affaires solides, c'est-à-dire la capacité organisationnelle (CO). Votre OPS **peut-il démontrer régulièrement, grâce à des faits**, qu'il dispose d'une CO en ce qui concerne la VS? Dans la négative, qu'arrive-t-il maintenant?

Analyse de la capacité de veille commerciale des OPS

63

Définition de la mesure	Indicateur et définition : l'OPS peut démontrer	Oui, nous avons une CO dans ce domaine et nous pouvons le prouver (expliquez)	Oui, nous avons une CO dans ce domaine, mais nous ne pouvons pas le prouver (expliquez)	Non, nous n'avons pas de CO dans ce domaine	Étapes suivantes et échéanciers proposés
Mesure (Technologie, processus, gens)	Gestion des résultats : L'OPS a mis en place des systèmes et des processus permettant de suivre son rendement par rapport aux engagements de l'entente et aux normes.				
Planification (Technologie, processus, gens)	Démonstration de l'utilisation des données : L'OPS a démontré que les données non financières sont analysées et évaluées afin d'apporter des modifications à court et à long terme aux programmes et aux services qui reflètent les besoins du marché du travail et de la collectivité.				
Ressources (Technologie, processus, gens)	Processus administratifs : L'OPS a mis en place des systèmes administratifs (administration, finances, ressources humaines, TI) qui appuient ses engagements opérationnels en matière de services à la clientèle, de qualité et de rendement.				
Communication (Technologie, processus, gens)	Gouvernance : L'OPS a démontré la présence d'une structure organisationnelle reposant sur des processus et des politiques visant à assurer la reddition de comptes à l'égard des bailleurs de fonds, des clients, de la collectivité et de son propre				

Évaluations

64

MERCI!