

# Soutien à l'emploi (SE)

## Phase 1 – Formation technique

# Aperçu de la séance

- Règles de base
- Objectifs
- Programme

# Règles de base

- Téléphones
- Pauses
- Respect
- Autres

# Objectifs de la séance

Après cette formation, les participants pourront :

- Expliquer les composantes du Programme de soutien à l'emploi
- Comprendre la gestion du rendement d'un programme d'Emploi Ontario (EO)
- Créer des mesures d'approche communautaire pour le SE
- Déterminer quelques pratiques exemplaires pour le travail dans un consortium
- Comprendre le plan de services relatif au SE dans le Système de gestion des cas
- Comprendre la formation dirigée par l'Ontario Disability Employment Network (ODEN) sur le SE qui suivra

# Programme

- **Aperçu de la séance** – 10 min.
- **Aperçu de la prestation du Programme de soutien à l'emploi** – 60 min.
- **Gestion des fonds du SE** – 30 min.
- **Comprendre la gestion du rendement** – 120 min.
- *Pause-repas* – 30 min.
- **Approche communautaire** – 30 min.
- **Travail en consortium** – 30 min.
- **Plan de services du SE (Système de gestion des cas)** – 60 min.
- **Aperçu – Travailler avec des personnes handicapées** – 30 min.
- **Sommaire de la séance/Prochaines étapes** – 10 min.

# Activité brise-glace

- **De quelles préoccupations au sujet du SE souhaitez-vous qu'on parle à la séance d'aujourd'hui et dans le suivi ultérieur?**

# ➤ **Aperçu du Programme de SE**

- Buts/Principes du programme
- Planification et coordination des services à la clientèle
- Compétences améliorant l'employabilité des participants
- Recherche d'emploi
- Jumelage travailleur-emploi
- Formation particulière au poste de travail
- Maintien de l'emploi

# EXERCICE – Composantes du Programme

- ACTIVITÉ DE RÉSEAUTAGE : Expliquer le Programme de SE aux fournisseurs de services communautaires, aux employeurs et aux participants (approche communautaire/marketing).
- Pour chaque composante du programme de SE :
  1. Expliquez les activités de la composante
  2. Formulaire utilisés
  3. Différences entre ce programme et d'anciens programmes ou d'autres programmes existants
  4. Ce qui est semblable ou identique aux autres programmes



# Sous-traitance des services

- Facultative
- Uniquement lorsque le fournisseur de services n'a peut-être pas l'expertise voulue pour fournir ces services à **un groupe de personnes handicapées en particulier.**
- Ne doit pas être utilisée pour les services de gestion des cas
- Obtenir de l'information sur les services offerts au participant
- Responsabilité
- Surveillance

# Discussion : Sous-traitance des services

- **Question** : Quand serait-il approprié pour les fournisseurs de services de donner en sous-traitance des services ou des activités du Programme?

# Gestion des fonds

- Fonds de fonctionnement
- Soutien financier

# Fonds de fonctionnement

## Coûts

- Ressources humaines
  - Salaires, traitements et avantages sociaux
  - Embauche et formation (ne doivent pas servir à assumer les coûts liés aux cessations d'emploi)
- Marketing
- Installations
- Services de comptabilité et de vérification
- Autres
- Au plus 20 % du budget de fonctionnement peut être consacré aux frais administratifs généraux

## Montant alloué

- 5 600 \$ par participant multiplié par le nombre total d'inscriptions fixé comme objectif, pour les coûts de fonctionnement
  - P. ex., objectif de 50 inscriptions, 280 000 \$ en fonds de fonctionnement

# Soutien financier

- Soutien financier pour les employeurs
- Soutien financier à l'emploi et à la formation des participants
- **Jusqu'à 7 000 \$ par plan de services de participant**
- Combinaison de soutiens

Montant alloué : 3 000 \$ multiplié par le nombre total d'inscriptions fixé comme objectif, en fonds de transfert.

# Étude de cas – Financement du SE

Le niveau de services d'une agence est de 100 participants.

1. Combien de fonds de fonctionnement l'agence recevra-t-elle?
2. Combien de soutien financier?
3. Combien de participants ou d'employeurs peuvent avoir accès à du soutien financier, et quelle est l'implication pour le montant réellement alloué?
4. Nommez quelques facteurs dont les fournisseurs de services peuvent tenir compte pour déterminer le montant de soutien financier qu'un employeur devrait recevoir.

# Cadre de mesure du rendement

- Dimensions du rendement dans le CMR
- Capacité organisationnelle (« sous la ligne de flottaison »)

# Cadre de mesure du rendement (CMR)

## 1. Service à la clientèle

- Quelle impression les clients ont-ils des services qu'ils ont reçus? (coordination des services et satisfaction de la clientèle)

## 2. Efficacité

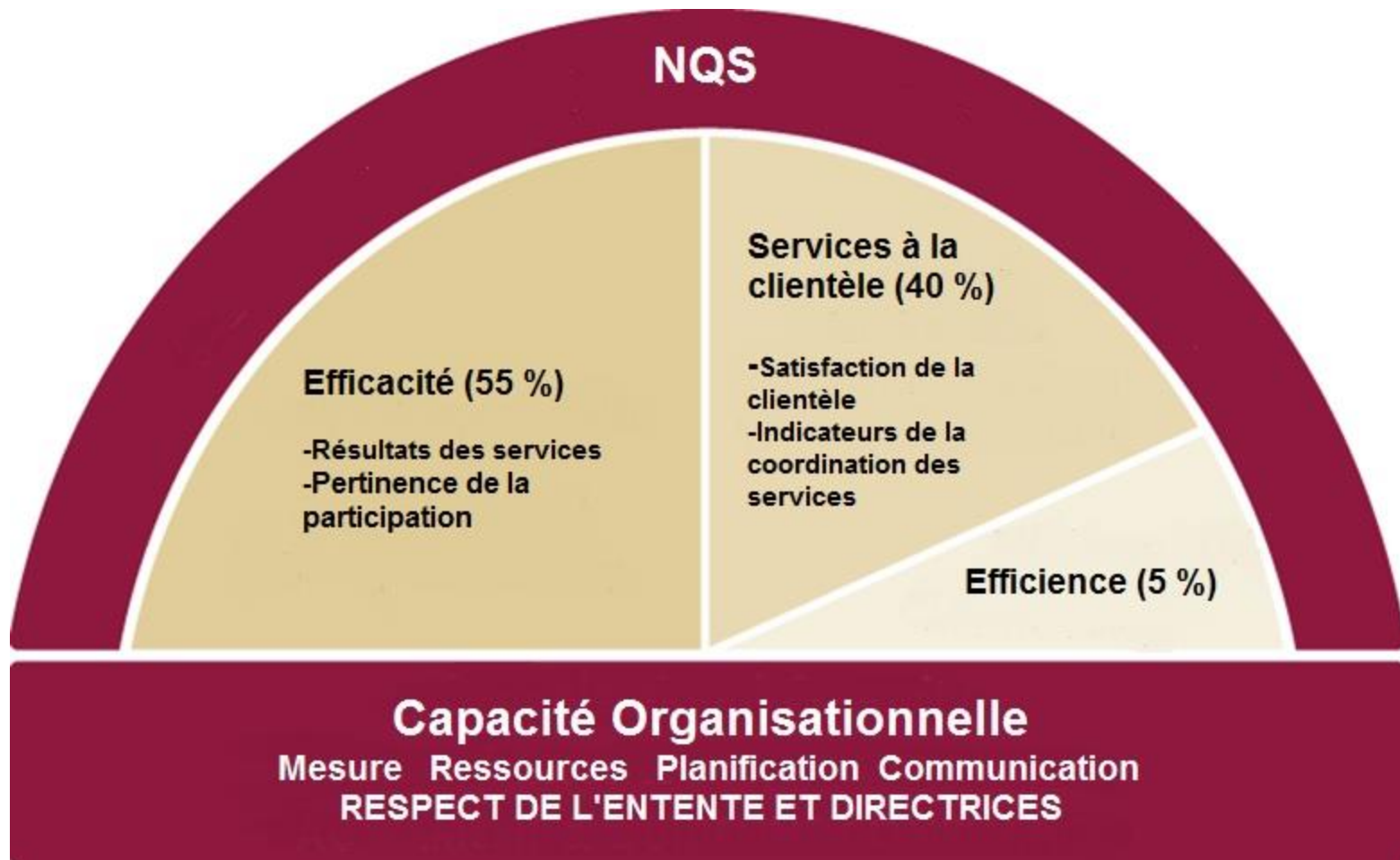
- Qui reçoit les services? (pertinence)
- Quels en sont les résultats?

## 3. Efficience

- Nombre de clients servis – optimisation des ressources



# Cadre de mesure du rendement (CMR)



# Sommaire des indicateurs de rendement

| Dimension- Mesure de base      |                              | Indicateur                               | Échéance  | Norme minimale provinciale   | Pondération   |
|--------------------------------|------------------------------|--|---|--|---------------|
| <b>Efficacité</b>              | Résultats des services       | Résultats court terme                    | Au placement  | 50 % des participants obtiennent résultats escomptés   | <b>25 %</b>   |
| <b>Efficacité</b>              | Résultats des services       | Résultats long terme                     | 12 mois   | 40 % des participants obtiennent résultats escomptés   | <b>10 %</b>   |
| <b>Efficacité</b>              | Pertinence                   | Pertinence de la participation           | Début   | 4,05 des 9 indicateurs*<br>*(en moyenne)   | <b>20 %</b>   |
| <b>Services à la clientèle</b> | Satisfaction de la clientèle | Satisfaction de la clientèle court terme | Début   | 85 % répondent 4-5/5   | <b>5 %</b>    |
| <b>Services à la clientèle</b> | Satisfaction de la clientèle | Satisfaction des employeurs court terme  | Début   | 85 % répondent 4-5/5   | <b>5 %</b>    |
| <b>Services à la clientèle</b> | Satisfaction de la clientèle | Satisfaction de clientèle long terme     | 12 mois   | 85 % répondent 4-5/5   | <b>5 %</b>    |
| <b>Services à la clientèle</b> | Satisfaction de la clientèle | Satisfaction des employeurs long terme   | 12 mois   | 85 % répondent 4-5/5   | <b>5 %</b>    |
| <b>Services à la clientèle</b> | Coordination des services    | Coordination des services                | Aiguillage par un autre organisme/vers d'autres services ou ressources<br>-Études/formation<br>-Programmes d'emploi<br>-Autres soutiens | 60 % des participants aiguillés vers le programme ou, pendant ou après la prestation, vers d'autres services ou ressources | <b>20 %</b>   |
| <b>Efficience</b>              | Efficience                   | Inscriptions aux activités               | Exercice  | 90 % du niveau de service*<br>*(100 % au besoin)   | <b>5 %</b> 18 |

# EXERCICE : Indicateurs de rendement

| Indicateur                                  | Échéancier  | Norme minimale provinciale   | Pondération | Conséquences?  |
|---|---|--|-------------|--|
| Résultats court terme                       | 3 mois  | Résultats escomptés pour 50 % des participants   | 25 %        | Ex. : 50 % et plus des participants ont un emploi après trois mois, donc les efforts de recherche d'emploi et de jumelage devraient être intenses et porter sur les méthodes les plus efficaces. |
| Résultats long terme                        | 12 mois   | Résultats escomptés pour 40 % des participants   | 10 %        |  |
| Pertinence de la participation              | Début   | 4,05 sur 9 indicateurs   | 20 %        |  |
| Satisfaction des participants à court terme | Début   | 85 % répondent 4-5/5   | 5 %         |  |
| Satisfaction des employeurs à court terme   | Début   | 85 % répondent 4-5/5   | 5 %         |  |
| Satisfaction des participants à long terme  | 12 mois   | 85 % répondent 4-5/5   | 5 %         |  |
| Satisfaction des employeurs à long terme    | 12 mois   | 85 % répondent 4-5/5   | 5 %         |  |
| Coordination des services                   | Aiguillage par un autre organisme/vers d'autres services ou ressources<br>-Études/formation<br>-Programmes d'emploi<br>-Autres soutiens | 60 % des participants aiguillés vers le programme ou, pendant ou après la prestation, vers d'autres services ou ressources | 20 %        |  |
| Inscriptions/activités                      | Exercice  | 90 % du niveau de services   | 5 %         |  |

# EXERCICE : Indicateurs de rendement

Discussion : Étant donné les indicateurs de rendement, quelles sont les conséquences pour la prestation des services? Qu'est-ce que cela signifie pour le SE?

# EXERCICE : Gestion du rendement

SCÉNARIO : Vous participez à un événement communautaire avec deux nouvelles agences provenant d'autres collectivités de l'Ontario qui sont sur le point d'offrir le Programme de SE. Les directeurs des agences ont deux façons d'aborder le programme. Qu'est-ce que vous leur diriez sur leurs plans? Quelles seraient vos préoccupations, le cas échéant?

## Agence A

- Accepte les clients à qui s'appliquent au moins 5 indicateurs de pertinence
- Sert moins de clients, mais offre un niveau de service plus intense
- Met l'accent sur la constance du service à long terme (marathon)
- Depuis le début, oriente des clients vers des organismes de soutien communautaire et beaucoup de clients sont dirigés vers l'agence par ces fournisseurs de services
- Met l'accent sur l'emploi à long terme et les relations avec les employeurs
- Investit dans la formation particulière au poste de travail et le maintien de l'emploi

## Agence B

- Accepte les clients à qui s'appliquent 3 ou 4 indicateurs de pertinence
- Vise à dépasser les niveaux de service requis
- Concentre ses efforts sur les quelques premiers mois de service (sprint)
- Laisse les clients trouver eux-mêmes des ressources communautaires et ne demande pas à d'autres organismes communautaires de lui renvoyer des clients
- Met l'accent sur les embauches rapides auprès des employeurs où le taux de roulement est moyen ou élevé
- Met davantage l'accent sur la recherche d'emploi et le jumelage que sur la formation particulière au poste de travail et le maintien de l'emploi

# Surveillance et suivi

## Surveillance

- Réussite du programme
- Renseignements précieux
- Progrès et activités
- Visite sur les lieux de travail
- Rencontres régulières

## Suivi

- Satisfaction à l'égard des services et résultats
- Horaire
- Satisfaction des participants – au début, 12 mois
  - Si un participant n'a pas d'emploi, au moment où il se retire du programme
- Situation professionnelle – 3, 6, 12, 18 et 24 mois
  - Après 24 mois = tous les 6 mois
- Peut cesser avant la fin de la période de 24 mois

# Discussion sur la surveillance

## Questions

1. Comment les fournisseurs de services peuvent-ils rester en contact avec leurs clients pour assurer des taux de suivi satisfaisants?
2. Quelles activités les fournisseurs de services peuvent-ils organiser pour s'assurer que les participants sont satisfaits?
3. Quel genre d'activité un fournisseur de services peut-il organiser pour atteindre sa cible d'efficacité?
4. Quelles difficultés les fournisseurs de services rencontreront-ils pour respecter la norme de qualité des services?
5. Comment les conseillères et conseillers en emploi et en formation peuvent-ils aider les fournisseurs de services à respecter leurs engagements en matière de rendement et à atteindre les objectifs du programme? (? Question pour les fournisseurs de services – FACULTATIVE)

# Capacité organisationnelle





# Capacité organisationnelle

| Dimension     | Indicateurs   | Définition   |
|---------------|---|--|
| Planification | Utilisation des données                               | Analyser et évaluer les données pour apporter des modifications aux programmes et aux services.<br>Ex. : Information sur le marché du travail  |
| Ressources    | Administratives                                       | Systèmes administratifs, financiers, RH et informatiques en place pour soutenir les engagements  |
| Ressources    | Financières   | Contrôles et processus financiers en place pour suivre et gérer les fonds  |
| Communication | Coordination avec les services de la collectivité     | Recherche d'organismes communautaires et coordination des services avec eux<br>Participation aux processus locaux de planification communautaire   |
| Communication | Gouvernance   | Le fournisseur de services <ul style="list-style-type: none"> <li>• tient des assemblées générales annuelles (AGA)</li> <li>• a établi une structure de gouvernance</li> <li>• a élaboré une mission ou un mandat qui cadre avec les objectifs d'EO</li> </ul> |
| Mesure        | Satisfaction de la clientèle et gestion des résultats | Charte de services à la clientèle<br>Processus de rétroaction de la clientèle<br><br>Systèmes et processus permettant de suivre le rendement par rapport aux normes et engagements prévus dans l'entent  |
| Mesure        | Prestation des services                               | Mandat/objectif alignés sur les services fournis   |

# EXERCICE : Capacité organisationnelle

Discussion : Comment la capacité organisationnelle aide-t-elle un fournisseur de services du Programme de SE à respecter les normes de rendement?

- Données?
- Systèmes administratifs?
- Contrôles financiers?
- Coordination communautaire?
- Gouvernance?
- Satisfaction de la clientèle et gestion des résultats?

# Approche communautaire/Marketing

- Buts en matière d'approche communautaire pour le SE
- Faire connaître le programme (sensibilisation)
- Employeurs

# Approche communautaire

- **Démontrer** la valeur pour l'entreprise d'embaucher une personne handicapée
- **Faire connaître** les services disponibles dans le cadre du Programme de soutien à l'emploi offerts à un employeur qui embauche une personne handicapée

# Exercice – Approche communautaire

- Quelles activités sont efficaces et comment en tirer parti?
- Idées nouvelles ou différentes pour défendre les intérêts des personnes handicapées et sensibiliser les employeurs et la collectivité au Programme de soutien à l'emploi (remue-méninges)

# Travail dans une communauté/un consortium

- Élaborer et gérer les arrangements et les pratiques d'affaires
  - Gérer les attentes en matière de rendement
  - Distribuer les fonds
  - Échanger les données du programme
  - Élaborer des parcours clairs pour les participants
- Élaborer des plans de continuité relatifs au programme

# Exercice – Consortium

- Comment ça se passe jusqu'à maintenant? Qu'est-ce qui fonctionne bien?
- Certains secteurs à améliorer et sur lesquels s'appuyer dans les mois (et les années) à venir
  - Gestion des attentes de rendement?
  - Distribution des fonds?
  - Échange de données du programme?
  - Élaboration de parcours clairs pour les participants?

# **Systeme de gestion des cas – Plans de services du Programme de SE**



# Rapports du Programme de SE

1. Estimate of Expenditure Report (EER)
  2. Statement of Revenue and Expenditure Report (SRER)
  3. Quarterly Status and Adjustment Report (QSAR)
- Quoi?
  - Où?
  - Quand?

# Aperçu de la formation de l'ODEN sur le SE

Deux jours

## A. Emploi des personnes handicapées

- Employabilité
- Options et débouchés
- Mentalité « Zéro exclusion »

## B. Le modèle de soutien à l'emploi

- 3 phases : découverte, développement et maintien de l'emploi
- Aperçu historique, études de cas et documents/données
- Principes et valeurs qui sous-tendent le modèle « placement et formation »

## C. Découverte de l'emploi

- Déterminer les meilleurs emplois à rechercher, pour les personnes handicapées qui cherchent un emploi

# Aperçu de la formation de l'ODEN sur le SE

## **D. Stratégies de développement de l'emploi – Première partie**

- L'embauche de personnes handicapées et les stratégies de développement de l'emploi : une bonne affaire

## **E. Stratégies de développement de l'emploi – Deuxième partie**

- Marketing et développement de l'emploi en détail
- Profilage des postes et autres stratégies pour les personnes handicapées

## **F. /G. Maintien de l'emploi par une formation particulière au poste de travail efficace**

- Le rôle de la formation particulière au poste de travail pour assurer le maintien de l'emploi et la satisfaction des employés et des employeurs

## **H. Assurance de la qualité et satisfaction de la clientèle**

- Assurance de la qualité, satisfaction de la clientèle et dépannage
  - Entretien, dépannage et suivi pour assurer le maintien de l'emploi
  - Satisfaction de la clientèle – participants et employeurs
  - Replacement externe

# Discussion – Formation de l'ODEN sur le SE

Discussion : Quels sont les liens entre la formation technique sur le programme de SE, les lignes directrices du programme et les sujets qui seront traités dans la formation de l'ODEN?

Y a-t-il d'autres sujets que vous souhaitez voir abordés dans la séance sur les pratiques exemplaires?

# Sommaire/Prochaines étapes

- Objectifs
- Sujets devant faire l'objet d'un suivi

# Objectifs de la séance

Après cette formation, les participants pourront :

- Expliquer les composantes du Programme de soutien à l'emploi
- Calculer et comprendre le financement du Programme de SE
- Comprendre la gestion du rendement d'un programme d'Emploi Ontario (EO)
- Générer des idées d'approche communautaire pour le SE
- Échanger sur les questions à développement pour le travail dans un consortium
- Comprendre le plan de services relatif au SE dans le Système de gestion des cas
- Comprendre la formation dirigée par l'Ontario Disability Employment Network (ODEN) sur le SE qui suivra

# Questions devant faire l'objet d'un suivi

Quels points devraient faire l'objet d'un suivi?

**Merci!**