

Direction de la prestation des services du MFCU

Adopter les pratiques exemplaires et comprendre les résultats



BBMDCONSULTING

Table des matières

Introduction.....	3
Éléments nécessaires	3
PRÉSENTATIONS DU GROUPE	4
Ordre du jour	5
Les principes directeurs d'une journée agréable!.....	6
Trois axes prioritaires.....	7
Entrevues dans le réseau	9
Formation du MFCU en 2011.....	10
Formation du MFCU en 2012.....	11
But de la séance d'aujourd'hui.....	12
Objectifs de la séance de formation.....	14
Rendement du programme et intégrité du programme	16
Exercice : Intégrité du programme – coûts et avantages	17
Chapitre 1 : Objectifs d'apprentissage	19
1.1 Comprendre le programme OT au sein des Services d'emploi d'EO.....	20
Que savons-nous du programme OT en Ontario?	22
Faits saillants de l'aide sociale.....	23
Soutien du revenu pour les bénéficiaires de l'aide sociale.....	24
Exercice : Clients vulnérables et confrontés à de nombreux obstacles.....	25
1.2 Interconnexion	26
a) Évaluation des besoins	26
b) Interventions de services possibles	30
Exercice : Clients confrontés à de multiples obstacles – Par petits groupes.....	30
c) Saisie et intégrité des données	35
d) Le programme OT dans les rapports	36
Que faire si vos chiffres n'ont pas l'air cohérent?.....	37
Rapport Qualité des services en détail	38
Recommandations officielles et non officielles	43
Rapport 15B – Plan de services/Profil.....	48

1.3 Les pratiques exemplaires et les sujets de préoccupation du programme OT : Études de cas	54
 Chapitre 2 : Objectifs d'apprentissage	 57
2.1 Comprendre le JTEPI au sein des Services d'emploi d'EO	58
À qui s'adresse le JTEPI?	59
Fonds de transfert – Incitatifs au placement.....	61
 2.2 Interconnexion.....	 63
a) Évaluation des besoins	63
b) Interventions possibles de prestation de services de JTEPI	67
c) Saisie et intégrité des données	69
d) Le JTEPI dans les rapports.....	70
Rapport Qualité des services en détail.....	71
Rapport 15B – Plan de services/Profil	75
Rapport 15C – Employeur/placement.....	77
 2.3 Les pratiques exemplaires et les sujets de préoccupation du JTEPI : Études de cas.....	 78
 Chapitre 3 : Objectifs d'apprentissage	 82
3.1 Comprendre le maintien dans l'emploi et la formation	83
À qui s'adresse le maintien de l'emploi?	84
 3.2 Interconnexion	 85
a) Évaluation des besoins	85
a) Évaluation des besoins	86
c) Saisie et intégrité des données	89
d) Le maintien de l'emploi dans les rapports.....	90
Rapport Qualité des services en détail.....	91
Rapport 15B – Plan de services/Profil	95
Rapport 15B – Plan de services/Profil	97
Rapport 15D – Résultats/Suivis	100
 3.3 Les pratiques exemplaires et les sujets de préoccupation du Maintien de l'emploi : Étude de cas.....	 102
Prochaines étapes.....	105

Introduction

Adopter les pratiques exemplaires et comprendre les résultats

Bienvenue! Le présent guide du participant a pour objectif de soutenir votre apprentissage, de susciter le dialogue et de vous servir de document de référence en vue de consultations ultérieures. Les documents figurant dans le présent guide permettent de compléter les documents déjà disponibles dans l'Espace partenaires Emploi Ontario (EPEO). **Il est recommandé de vous familiariser avec l'ensemble des documents énumérés dans le chapitre de ce guide portant sur les lectures recommandées.**

I C Ô N E	
	Comprendre et discuter en groupe
	Utiliser les données
	Se connecter au SGC
	Partager les bonnes pratiques

Utilisation de ce manuel

L'icône située à gauche a pour objectif de vous orienter dans ce guide et dans votre apprentissage.

La présence d'une icône signifie qu'il faut vous mettre au travail!

C'est en participant activement, en posant des questions et en cherchant à trouver des solutions que vous tirerez le meilleur parti de cette journée.

Éléments nécessaires

1. Votre guide *Adopter les pratiques exemplaires et comprendre les résultats* (le présent guide!)
2. Votre rapport Qualité des services en détail (QSD n° 11), vos rapports Ressources et information (n° 15A), Plan de services/profil (n° 15B), Employeur/placement (n° 15C) et Résultats/suivis (n° 15D)
3. Une calculatrice

PRÉSENTATIONS DU GROUPE



Vous êtes sûrement assis(e) aux côtés de nombreuses personnes très brillantes et engagées qui pensent, comme vous, qu'un service excellent, innovant et fourni dans l'intérêt du client permettra à chacun d'obtenir les meilleurs résultats.

Que pouvez-vous apprendre d'elles?

Aujourd'hui et à l'avenir, considérez ces personnes comme vos coéquipiers. La coopération, la collaboration et l'échange de pratiques exemplaires dans le cadre de votre programme, dans votre communauté et dans tout l'Ontario nous aideront tous à combler le fossé existant entre les chercheurs d'emploi et les employeurs à la recherche de personnes dont les compétences répondront à leurs besoins professionnels.

Établissez le contact avec quelqu'un. Dans ce but, envisagez de lui poser les questions suivantes.

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

Ordre du jour

Adopter les pratiques exemplaires et comprendre les résultats

Services d'emploi – Séance de formation à l'intention des fournisseurs de service

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 besoins b) Interventions de services possibles c) Saisie et intégrité des données d) 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!

Les participants à une journée d'apprentissage espèrent tous que le temps et l'énergie consacrés vaudront vraiment la peine.



Nous contribuons tous à cette expérience, par l'énergie et la bonne humeur que nous apportons et par notre choix d'instaurer et de préserver un environnement de partage sain et positif. Les principes directeurs sont, en quelque sorte, des « règles du jeu » qui décrivent les attentes des uns envers les autres et les engagements personnels.

Quels sont, pour vous, les principes les plus importants pour que cette journée soit réussie?

Trois axes prioritaires



Pourquoi ces priorités?

Vous vous demandez peut-être comment nous avons établi ces priorités.

- 1 Tout d'abord, les Services d'emploi d'Emploi Ontario (SEEO) s'inscrivent dans un cadre complexe et intégré, dans lequel de nombreux ministères provinciaux travaillent conjointement dans le but d'obtenir des résultats concrets pour les Ontariennes et les Ontariens. Les examens récents, à savoir l'examen du système d'aide sociale et la réforme de la fonction publique, ont mis en relief la nécessité d'améliorer l'intégration entre les programmes provinciaux et de concentrer davantage les efforts sur l'obtention de résultats concrets et durables pour les personnes les plus vulnérables en Ontario.
- 2 Deuxièmement, le processus de planification des activités 2013-2014 encourage une plus grande collaboration avec les bénéficiaires du programme Ontario au travail, non seulement pour accroître le nombre de personnes servies, mais aussi pour mettre l'accent sur les services fournis et les résultats obtenus.
- 3 Troisièmement, l'analyse des données du MFCU montre la nécessité de mettre davantage l'accent sur les populations vulnérables, les services qu'elles reçoivent et les résultats obtenus. Si le réseau de prestation des SEEO a accompli des progrès considérables au cours des trois dernières années, nous devons continuer sans relâche à nous stimuler pour répondre aux besoins des personnes qui ont le plus besoin de nous et élargir les options de libre-service pour les personnes qui nécessitent un soutien moins direct et moins intensif.

- 4 | Enfin, ces trois axes prioritaires ont été approuvés au cours de consultations menées par le MFCU auprès du Groupe externe de référence des SEEO, d'intervenants et de divers représentants.

Entrevues dans le réseau

Pour comprendre les résultats, élaborer des stratégies et concevoir le contenu de cette séance de formation, il a été essentiel de mieux comprendre les facteurs qui peuvent influencer sur les résultats des clients.

Pour recueillir ces renseignements et élaborer des études de cas utilisées dans cette formation, le MFCU a sélectionné 16 organismes et les a interrogés. Les études de cas combinent les renseignements recueillis et **ne désignent ni ne reflètent aucun fournisseur de services en particulier** qui aurait participé aux entrevues. Les détails relatifs aux entrevues resteront anonymes.

Les fournisseurs de services représentaient :

- chaque secteur;
- chaque région;
- les centres de petite et de grande taille;
- les prestataires francophones et anglophones;
- les réalités diverses du marché du travail.

De nombreux organismes ont invité le personnel de plusieurs niveaux à participer aux entrevues.

Ces entrevues visaient à :

1. mieux comprendre, par l'utilisation de données, les résultats obtenus par le réseau;
2. utiliser ces acquis pour élaborer des stratégies qui augmentent les chances de succès des clients et du programme;
3. partager ces connaissances lors de séances d'apprentissage avec les fournisseurs de services.

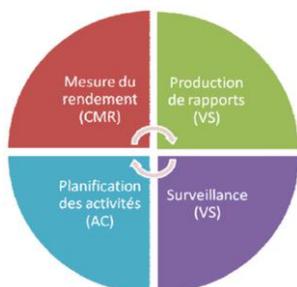
Chaque entrevue a duré entre 1 heure et demie et trois heures et a porté sur au moins un des trois axes principaux, à savoir l'aide sociale, la prospection d'emploi et le maintien de l'emploi, et enfin l'utilisation d'incitatifs et de fonds de transfert. Ces renseignements ont servi à l'élaboration de cette séance de formation.

Le guide utilisé pour les entrevues est disponible à la fin de votre guide de formation, à l'annexe 2.

Formation du MFCU en 2011

Système de gestion du rendement des Services d'emploi pour les gestionnaires d'organisme de prestation de services (OPS)

La première formation du réseau de prestation des SEEO portait sur les points suivants :



- la définition et les éléments du Système de gestion du rendement des SE;
 - la façon dont le MFCU mesure le rendement dans le cadre du SGRSE;
 - les responsabilités des OPS quant au respect des engagements énoncés dans l'entente du MFCU et dans l'annexe B et quant au renforcement de la capacité organisationnelle et des fournisseurs de services d'offrir des services qui correspondent à la cible de qualité des services;
 - les processus et les outils mis à la disposition des OPS afin de les aider à offrir et à gérer des services d'emploi fondés sur les résultats.
- leurs prochaines étapes pour la gestion de la transition des SE.

Cette formation visait à « former les formateurs » et est disponible sur le site Internet d'EPEO.

Guide du participant :

http://www.tcu.gov.on.ca/fre/copg/publications/20110619_es_pms_sdsm_training_guide_fr.pdf

Diapositives de la formation :

http://www.tcu.gov.on.ca/fre/copg/publications/20110619_es_pms_sdsm_training_fr.pdf

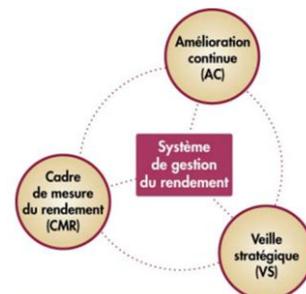
Formation du MFCU en 2012

Production de rapports : Intégrité des données et analyse des données pour les organismes de prestation de services

La deuxième formation du réseau de prestation des SEEO (élaborée par Parker et effectuée par Angela Hoyt) qui s'est tenue en 2012 visait à aider les organismes de prestation de services à bâtir la capacité relative à la **veille stratégique** pour améliorer la qualité des données saisies dans le SGC du SIEO et améliorer l'analyse des données, afin de permettre au MFCU et aux fournisseurs de services de bénéficier de données vérifiables qui leur permettront de prendre des décisions d'affaires solides.

Les objectifs globaux de l'apprentissage étaient les suivants :

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



Cette formation visait à « former les formateurs » et est disponible sur le site Internet d'EPEO.

Guide du participant :

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

Diapositives de la formation :

http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/publications/041712_es_sds_reporting_fr.pdf

But de la séance d'aujourd'hui

Cette formation d'une journée a pour but d'aider les gestionnaires des OPS à renforcer leur capacité à analyser les données et à comprendre les résultats, ainsi qu'à partager leurs pratiques exemplaires et à en apprendre de nouvelles.

La formation vise à « former les formateurs » et comprendra des discussions et des études de cas abordant l'analyse de données, l'examen des résultats et les pratiques exemplaires relatives au programme Ontario au travail, la prospection d'emploi, l'utilisation efficace d'incitatifs et de fonds de transfert et le maintien dans l'emploi et la formation.

Cette séance de formation animée décomposera ces éléments clés en trois discussions de base qui montreront comment les résultats peuvent être examinés, atteints, analysés et améliorés du point de vue d'un organisme de prestation de services.

La formation s'adresse aux gestionnaires ou aux personnes désignées des OPS, qui sont chargés d'examiner ou d'analyser les rapports et le rendement de votre organisme. Les séances de formation seront l'occasion d'analyser les rapports et les indications qu'ils fournissent sur le rendement et l'exécution du programme.

À la fin des discussions animées, vous serez capable de :

- ✓ comprendre comment les rapports et les données statistiques sont interreliés et interdépendants avec les sept mesures de base associées;
- ✓ 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;
- ✓ comprendre la relation entre les dimensions, les mesures et les indicateurs en déterminant la source des renseignements dans le SGC;
- ✓ mieux comprendre comment certains groupes de population bénéficient ou non de services et connaître les services qu'ils reçoivent ou non;
- ✓ pleinement comprendre l'importance de l'intégrité des données.

I N T R O D U C T I O N

En raison de la structure des séances de formation animées, le conseiller ou la conseillère ne sera pas en mesure de fournir une analyse ou des explications sur des résultats particuliers ou sur les décisions du MFCU en matière de budget ou de financement, ni de donner des renseignements sur le processus de consultation relatif à l'intégration des services d'emploi et de formation.

Objectifs de la séance de formation

-
1. Comprendre comment les rapports, les données et les mesures de base sont interreliés et interdépendants - *que révèlent vos données à votre sujet?*
-

Toutes nos *actions* ou *absences d'action* ont une incidence sur les résultats obtenus par les clients.

Dans le but de concrétiser la vision des clients, tous les programmes d'emploi sont guidés par les mandats fixés et reposent sur des valeurs et des principes directeurs. Non seulement le système de mesure du rendement du MFCU s'inscrit dans ce cadre, mais il peut également vous apporter les outils nécessaires pour mesurer et évaluer les résultats de votre programme, les actions que vous menez et que vous ne menez pas, et vous fournir les renseignements dont vous avez besoin pour vous améliorer en permanence... *si vous savez ce que vous cherchez et où chercher.*

-
2. Apprendre à utiliser les données pour :
 - ✓ comprendre pleinement l'importance de l'intégrité du programme et 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
-

De nos jours, de nombreux fournisseurs de SEEO sont très à l'aise avec leur principal rapport de rendement, le rapport Qualité des services en détail (ou QSD).

Aujourd'hui, nous allons nous plonger dans plusieurs rapports opérationnels, des rapports qui, lorsqu'ils sont bien compris, peuvent aider les gestionnaires à comprendre :

- comment fonctionnent les services qu'ils fournissent;
- quels services sont fournis ou non aux groupes de clients;
- « l'histoire » que racontent les données;
- la façon dont les données sont liées entre elles : interreliées et interdépendantes;
- comment cerner les pratiques exemplaires et favoriser l'amélioration continue.

Nous espérons vous entendre participer aux discussions!

3. Lier les données des rapports au SGC

Nous animerons également des discussions portant sur les problèmes, les sujets de préoccupation et les solutions en matière de saisie de données dans le SGC.

Évidemment, les données **entrantes** sont égales aux données **sortantes** : ainsi, si le personnel ne comprend pas comment ni où saisir les données **dans** le système, vous ne serez peut-être pas d'accord avec les résultats qui en **découlent**.

Remarque : votre animateur ou animatrice n'est pas un EXPERT du SGC.

De nombreux participants sont présents aujourd'hui et peuvent partager leur savoir-faire et leurs connaissances du SGC. Toutes les questions qui seront restées sans réponse aujourd'hui seront consignées et posées au MFCU qui apportera des éclaircissements.

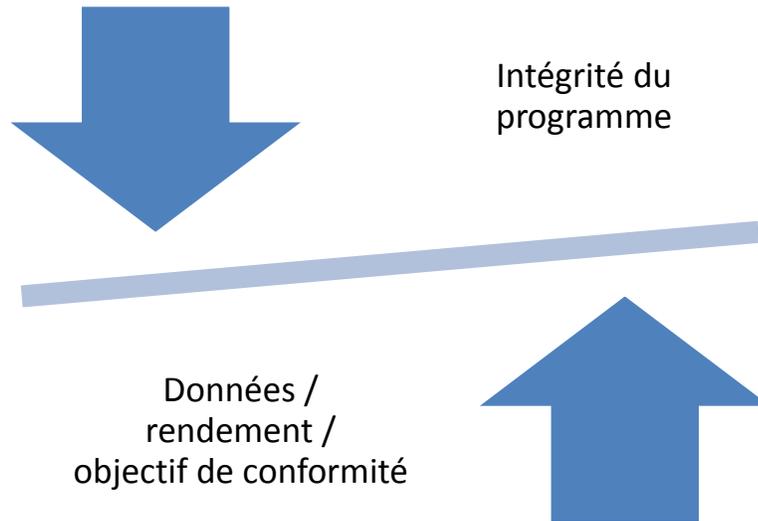
4. Découvrir les pratiques exemplaires du réseau

Nous chercherons à partager, examiner et aborder quelques pratiques exemplaires, soulevées par les participants aujourd'hui ou repérées lors de nos entrevues dans le réseau.

Il convient de reconnaître que chaque fournisseur de services au sein du réseau applique sa propre culture de service et s'inscrit dans sa propre communauté : *ce qui fonctionne dans une communauté peut ne pas fonctionner dans une autre.*

Imaginez-vous en chercheur ou chercheuse d'actions : comprenez les difficultés que vous rencontrez et fixez-vous une destination, essayez différentes solutions, mesurez les résultats, apprenez et rectifiez le tir en conséquence!

Rendement du programme et intégrité du programme



Nous pensons que toutes les personnes qui choisissent de fournir des services sociaux le font *parce qu'elles croient en la valeur de leur travail et souhaitent vraiment apporter un changement.*

L'expression « **ce qui est mesurable peut être réalisé** » désigne un phénomène établi, bien étudié et documenté. Mais parfois, **ce qui est réalisé n'est pas ce qui était attendu...** Les chauffeurs d'autobus qui ne prennent pas les passagers pour respecter les horaires indiqués, les caissiers qui effectuent un sous-total après chaque article pour donner l'impression d'un meilleur rendement (alors qu'ils mettent en fait plus de temps !), les conseillers en emploi qui affirment que les personnes qu'ils suivent travaillent parce qu'elles n'ont pas répondu au téléphone pendant les heures de travail afin d'obtenir un résultat de 69 %...

Ces situations se produisent surtout lorsque les personnes se concentrent TROP sur l'obtention de résultats (à tout prix), mais ce faisant, elles oublient parfois les VRAIES PERSONNES. Sur le papier, le rendement s'améliore, mais l'intégrité du programme diminue.



La formation d'aujourd'hui se concentre sur les deux aspects : elle vous aidera à surveiller le rendement et les objectifs TOUT en assurant l'intégrité de votre programme de prestation de services.

Exercice : Intégrité du programme – coûts et avantages



Quels sont les effets potentiels pour chaque intervenant?

Intervenant du programme	Effets d'une piètre intégrité du programme	Effets d'une solide intégrité du programme
Client ou famille du client		
Employés du programme		
Impact sur les gestionnaires		
Contribuables		
MFCU (bailleur de fonds)		
Ontario		



Adopter les pratiques exemplaires et comprendre les résultats

CHAPITRE PREMIER

ONTARIO AU TRAVAIL

Chapitre 1 : Objectifs d'apprentissage

1.1 Comprendre le programme OT au sein des Services d'emploi d'EO

1.2 Interconnexion

1.2.a. Évaluation des besoins

1.2.b. Interventions de services possibles

1.2.c. Saisie et intégrité des données

1.2.d. OT dans les rapports

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

1.1 Comprendre le programme OT au sein des Services d'emploi d'EO

Pourquoi concentrer nos efforts sur le programme OT?

Nous cherchons à améliorer l'interaction des bénéficiaires d'aide sociale avec les Services d'emploi d'Ontario et les résultats qui en découlent.

1 Dans le cadre de sa *Stratégie de réduction de la pauvreté* de 2008, le gouvernement de l'Ontario s'est engagé à revoir le système d'aide sociale, en mettant l'accent sur la suppression des obstacles et l'élargissement des possibilités d'accès à un emploi. C'est pourquoi il a nommé le Conseil consultatif d'examen de l'aide sociale afin d'obtenir des conseils sur un projet d'examen. Tenant compte de ces conseils, le gouvernement a annoncé fin 2010 la nomination de Frances Lankin, ancienne présidente-directrice générale de United Way Toronto, et de Munir A. Sheikh, ancien statisticien en chef, à la tête de la Commission d'examen du système d'aide sociale.

La Commission d'examen du système d'aide sociale était chargée de déterminer comment rendre le système d'aide plus juste pour les bénéficiaires, plus simple à utiliser et à comprendre, et plus efficace pour ce qui est d'apparier les personnes et les emplois.

2 Auparavant, la Commission de la réforme des services publics de l'Ontario (rapport Drummond) avait déjà formulé une série de recommandations, à savoir cibler les efforts d'Emploi Ontario sur les personnes nécessitant des interventions complexes, et rationaliser et intégrer d'autres services d'emploi et de formation à Emploi Ontario, notamment l'essentiel des services d'emploi et de formation offerts dans le cadre de l'aide sociale.

Au dire de Frances Lankin : « Sous sa forme actuelle, l'aide sociale relègue les personnes handicapées au second plan et condamne trop de gens à une vie marquée par la pauvreté et l'isolement. Partout en Ontario, des bénéficiaires nous ont dit qu'ils souhaitent travailler et sont en mesure de le faire, mais qu'ils nécessitent un appui opportun pour atteindre leurs buts. Le fait de mettre les gens sur la voie d'une amélioration de leurs conditions de vie a pour effet de réduire la pauvreté et de raffermir nos collectivités, ce qui ajoute à une prospérité économique accrue pour tous les Ontariens. »

Communiqué de presse du
24 octobre 2012

« La majorité des personnes sans emploi qui reçoivent des services d'EO requièrent très peu d'intervention. Les interactions avec ces personnes devraient se faire de la façon la plus efficace possible, au moyen d'outils peu coûteux qu'elles peuvent utiliser de manière autonome (comme des ressources en ligne), afin de permettre au personnel de se consacrer davantage à des dossiers nécessitant une intervention plus intensive.

Recommandation 9-1 : Cibler les efforts d'Emploi Ontario sur les personnes nécessitant des interventions complexes. Diriger de la manière la plus efficiente possible les personnes nécessitant une intervention moins intensive vers des ressources peu coûteuses qu'elles peuvent utiliser sans intermédiaire. »

Chapitre 9 : Services d'emploi et de formation, rapport Drummond

3 Avant toute chose, les services d'emploi consistent à aider tous les Ontariens et toutes les Ontariennes à trouver et conserver un emploi.

« Une main-d'œuvre qualifiée est essentielle à l'économie future de la province. Nous ne pouvons pas nous permettre de ne pas exploiter au maximum les capacités de la main-d'œuvre. »

*Deb Matthews, Examen des
programmes d'aide à l'emploi de
décembre 2004*

Que savons-nous du programme OT en Ontario?

Le programme Ontario au travail fournit une aide à l'emploi et une aide financière aux personnes qui sont temporairement dans le besoin.

Les services d'aide à l'emploi visent à fournir l'aide dont les personnes ont besoin pour trouver et conserver un emploi. Ils comprennent, entre autres : services de soutien à la recherche d'emploi; éducation de base et formation professionnelle; placement dans la collectivité et dans un emploi; soutien du travail indépendant; programme Expérience, poursuite et reprise des études pour les parents (EXPRESS); services pour le traitement des problèmes d'alcoolisme et de toxicomanie et exemptions de gains (une mesure qui permet aux participants de gagner un revenu tandis qu'ils réintègrent le marché du travail).

- En décembre 2012, on comptait 254 183 « cas » recevant des prestations du programme OT, soit 458 468 bénéficiaires.
- Parmi ces cas, 76 103 sont des familles monoparentales, soit 209 795 bénéficiaires.

Données de la
Commission
d'examen du
système d'aide
sociale de
l'Ontario

2013

Faits saillants de l'aide sociale

Âge

- L'âge moyen des bénéficiaires du programme Ontario au travail est de 36 ans.

Composition de la famille

- Parmi les 458 468 bénéficiaires du programme OT, **231 270** sont des enfants.
- Près de **75 %** des enfants vivant dans des familles bénéficiaires du programme OT sont des familles monoparentales.

Études

- 12^e ou 13^e année : **33 %**
- Études postsecondaires : **24 %**
- Inférieur à la 12^e année : **43 %**

Dépenses au titre de l'aide sociale – 2011-2012 :

- Les dépenses au titre de l'aide sociale représentaient **8,3 milliards de dollars**.
- Les dépenses provinciales au titre de l'aide sociale représentaient **7,5 milliards de dollars**.
- Les dépenses provinciales au titre des services d'emploi pour les bénéficiaires de l'aide sociale représentaient **214 millions de dollars**.

Soutien du revenu pour les bénéficiaires de l'aide sociale

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.

Adapté du rapport sur la pauvreté en Ontario, 2011



Exercice : Clients vulnérables et confrontés à de nombreux obstacles

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

*Quelles **difficultés** peuvent survenir?*

2) Comment ces difficultés peuvent-elles se présenter à un conseiller ou une conseillère en emploi?

1.2 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

Votre organisme possède-t-il un processus d'évaluation des besoins?

Soutient-il des décisions cohérentes, équitables et justifiées en matière de services?

Indicateurs des besoins des clients en matière de services

- **Caractéristiques démographiques** : les renseignements de base au sujet du client, comme le sexe, l'âge et la scolarité.
- **Indicateurs de rendement** : les caractéristiques des clients qui les empêchent d'atteindre le rendement requis au travail. Les prospecteurs d'emplois collaborent avec les employeurs pour modifier les exigences des emplois afin de placer les candidats possédant ces caractéristiques.
- **Perceptions du marché** : caractéristiques des candidats à un emploi qui sont susceptibles de pousser un employeur à avoir une perception ou un préjugé à l'égard d'une candidate ou d'un candidat et de sa capacité d'accomplir le travail. De telles caractéristiques empêchent les clients d'avoir accès au marché du travail concurrentiel, même si les caractéristiques ne les empêchent pas nécessairement d'accomplir le travail.
- **Motivation** : attitudes qui empêchent les clients d'entreprendre une recherche d'emploi ou de participer pleinement aux activités qui sont nécessaires pour trouver et garder un emploi.
- **Habitudes de travail** : comportements et attitudes au travail que les employeurs souhaitent trouver chez les clients.
- **Aptitudes en relations interpersonnelles** : se rapportent à l'absence d'aptitudes chez les clients qui ont de la difficulté à maintenir des relations positives avec les employeurs et les collègues de travail.
- **Attentes en matière d'emploi** : se rapportent à la nécessité de préciser les préférences professionnelles des clients ou de comprendre la façon dont leurs compétences correspondent aux possibilités offertes sur le marché du travail.
- **Autopromotion** : capacité des clients de se présenter eux-mêmes avec succès aux employeurs sur le marché du travail concurrentiel ou le marché du travail caché.
- **Problèmes de stabilité** : style de vie, circonstances personnelles ou problèmes d'autogestion qui peuvent nuire à la capacité d'une cliente ou d'un client d'entreprendre une recherche d'emploi et de garder un emploi.

3.1-4, *Services d'emploi : Directives aux fournisseurs de services*, 2012

Conseils et pièges

Tirez au hasard 10 dossiers de « clients assistés »

- 1) Faut-il les aborder de la même façon?

Dans l'affirmative, l'évaluation des besoins n'a probablement pas été entreprise.

- 2) Les plans d'action sont-ils axés entièrement sur les aptitudes en relations interpersonnelles (CV, lettres de motivation, etc.)?

Dans l'affirmative, l'évaluation des besoins n'a probablement pas été entreprise.

- 3) 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 ». Obtenez-vous une définition cohérente?

Si ce n'est pas le cas, il est probable que l'évaluation des besoins ne soit pas réalisée de manière cohérente.

- 4) 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/encourager les « habitudes de travail », la « motivation » ou les « aptitudes en relations interpersonnelles ». Obtenez-vous des réponses probantes et cohérentes?

Si ce n'est pas le cas, il est possible que l'évaluation des besoins ne corresponde pas à votre trousse d'outils ou à vos interventions.



b) Interventions de services possibles

Exercice : Clients confrontés à de multiples obstacles – Par petits groupes

Pour les *clients vulnérables confrontés à de multiples obstacles* (y compris certains clients du programme OT), quelles difficultés peuvent survenir dans chaque catégorie de besoin? Quelles réponses pouvez-vous apporter? Où saisissez-vous cette réponse dans le SGC?

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>Caractéristiques démographiques : les renseignements de base au sujet du client, comme le sexe, l'âge et la scolarité.</p>			

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>Indicateurs de rendement : les caractéristiques des clients qui les empêchent d'atteindre le rendement requis au travail. Les prospecteurs d'emplois collaborent avec les employeurs afin de modifier les exigences des emplois afin de placer les candidats possédant ces caractéristiques.</p>			
<p>Perceptions du marché : caractéristiques des candidats à un emploi qui sont susceptibles de pousser un employeur à avoir une perception ou un préjugé à l'égard d'une candidate et d'un candidat et de sa capacité d'accomplir le travail. De telles caractéristiques empêchent les clients d'avoir accès au marché du travail concurrentiel, même si les caractéristiques ne les empêchent pas nécessairement d'accomplir le travail.</p>			

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>Motivation : attitudes qui empêchent les clients d'entreprendre une recherche d'emploi ou de participer pleinement aux activités qui sont nécessaires pour trouver et garder un emploi.</p>			
<p>Habitudes de travail : comportements et attitudes au travail que les employeurs souhaitent trouver chez les clients.</p>			

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>Aptitudes en relations interpersonnelles</u> : se rapportent à l'absence d'aptitudes chez les clients qui ont de la difficulté à maintenir des relations positives avec les employeurs et les collègues de travail.</p>			
<p><u>Attentes en matière d'emploi</u> : se rapporte à la nécessité de préciser les préférences professionnelles des clients ou de comprendre la façon dont leurs compétences correspondent aux possibilités offertes sur le marché du travail.</p>			

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>Autopromotion : capacité des clients de se présenter eux-mêmes avec succès aux employeurs sur le marché du travail concurrentiel ou le marché du travail caché.</p>			
<p>Problèmes de stabilité : style de vie, circonstances personnelles ou problèmes d'autogestion qui peuvent nuire à la capacité d'un client d'entreprendre une recherche d'emploi et de garder un emploi.</p>			



c) Saisie et intégrité des données

Vous devez impérativement savoir *quelles données* saisir, et *comment*, où et *quand* les saisir dans le SGC, de manière à :

- a. disposer des données valides et des renseignements stratégiques nécessaires pour mesurer et évaluer l'efficacité de votre service;
- b. indiquer fidèlement à votre bailleur de fonds les efforts que vous avez entrepris;
- c. pouvoir prendre des décisions stratégiques, étayées par des données fiables;
- d. célébrer les succès obtenus et encourager les pratiques exemplaires, ou rectifier le tir, le cas échéant.



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 du programme OT 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?

d) Le programme OT dans les rapports

Comment utiliser vos rapports pour évaluer les services que vous fournissez aux clients du programme OT?

Vous souhaitez peut-être étudier comment les personnes handicapées sont servies? Ou bien les nouveaux arrivants, les jeunes, les Premières Nations, les femmes, les travailleurs âgés?

Lorsque vous pouvez vous fier à l'intégrité des données, vous disposez de quantité de renseignements qui vous aideront et aideront les membres de votre équipe à améliorer vos services et à vous réjouir de vos succès.

Dans cette section, nous allons nous concentrer sur les clients du programme OT dans les rapports, **sachant que le processus est très semblable pour la plupart des groupes de population que vous voudrez peut-être cibler.**

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

- 1) le nombre de clients du programme OT que vous servez, par rapport au nombre total de clients qui reçoivent des services assistés;
- 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) les résultats obtenus par les clients du programme OT;
- 5) comment déterminer si les données que vous avez sont *cohérentes*.

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

Si les chiffres que vous voyez dans vos rapports aujourd'hui ne vous paraissent pas **cohérents**, cela peut être le signe d'un **problème**.

Bonne nouvelle : **maintenant, vous êtes averti(e)** et vous pouvez prendre les mesures nécessaires pour corriger ce problème.

En général, les inquiétudes que vous avez au sujet des données présentes dans vos rapports tiennent à l'une des trois raisons suivantes :

- 1) **Intégrité des données** – Les membres du personnel accomplissent un travail formidable, mais ils ne saisissent pas précisément leurs efforts dans le SGC. Pour évaluer ce point, vous pouvez en chercher des preuves dans les dossiers ou interroger le personnel.
- 2) **Rendement du personnel** – Les membres du personnel ne font pas leur travail, mais vous n'en voyez pas la preuve. Pour quelle raison? S'agit-il :
 - a. d'un problème lié à leurs aptitudes?
 - b. d'un problème de motivation?
 - c. d'un problème lié à l'environnement de travail?
 - d. d'une combinaison des problèmes ci-dessus?
- 3) **Technologie** – Le système rencontre-t-il un problème? Pour le vérifier, il convient d'établir des liens avec des fournisseurs de services d'emploi d'EO dans votre collectivité pour savoir s'ils rencontrent, eux aussi, des problèmes. Si c'est le cas, le problème est peut-être de nature systémique; dans le cas contraire, il peut être isolé. Dans tous les cas, communiquez avec le Service de dépannage des SE pour obtenir de l'aide.

REMARQUE : VOTRE FORMATEUR OU FORMATRICE NE PEUT PAS VOUS AIDER À COMPRENDRE LES RÉSULTATS QUE VOUS OBSERVEZ AUJOURD'HUI ET VOUS SEREZ REDIRIGÉ(E) VERS VOTRE CONSEILLER OU CONSEILLÈRE DU MFCU.

Rapport Qualité des services en détail



Votre rapport Qualité des services en détail (rapport n° 11) est un rapport **détaillé** qui fait état de votre rendement relativement à 7 mesures de base et à la norme de qualité des services. **Il prend seulement en compte les renseignements de clients dont les services ont été FERMÉS au cours de l'exercice.**

Pour obtenir de plus amples renseignements sur ce rapport, consultez la formation de 2012 sur l'intégrité des données.

Il ne s'agit absolument PAS du meilleur rapport pour dresser le bilan des services du programme OT que vous fournissez. Cependant, il présente des « indices » précieux permettant de déterminer *si les résultats observés sont cohérents*.

1) Quel est le nombre de clients du programme OT que vous servez, comparativement au nombre total de clients des services assistés?

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 détails! 15B...

Mais d'autres données utiles...

Le rapport QSD n'est pas complètement utile pour ce qui est d'analyser le nombre de clients du programme OT que vous servez, comparativement au nombre total de clients des services assistés. En effet, le programme OT est un sous-indicateur de l'indicateur « Source de revenu ». Il n'est pas possible de déterminer combien de clients, sur les 103 747 identifiés, sont bénéficiaires du programme OT. Pour cela, vous avez besoin du rapport Plan de services/profil (n° 15B).

Cependant, vous **pouvez** connaître le nombre des autres catégories de populations clientes servies par votre organisme, **même si vous devrez faire un calcul pour déterminer le pourcentage.**

Voici la formule :

**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.**

Examinez les résultats de l'Ontario à la page précédente. Quel est le pourcentage de clients qui :

ont plus de 44 ans?	134 532	=	
n'ont jamais travaillé?	134 532	=	
sont autochtones?	134 532	=	

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 = _____

2) De quels types de services les clients du programme OT bénéficient-ils?

Là encore, le rapport QSD n'est pas très utile à cet égard, car le programme OT fait partie d'un indicateur plus grand. Cependant, il permet de voir les types de services que d'autres groupes de clients reçoivent.



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 détails! 15B...

Mais d'autres données utiles...

Étudiez les groupes de population ci-dessus.

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?

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

$6\,573 \div 56\,416 = 12\%$

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

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

3. Quels types d'intervention les clients du programme OT reçoivent-ils?

Rapport Qualité des services en détail

Le rapport QSD vous donnera seulement quelques pistes sur le type d'intervention que les clients reçoivent.

Nous avons parlé plus haut de l'importance de l'évaluation des besoins. Nous avons également examiné certains besoins des clients confrontés à de multiples obstacles et quelques-unes des réponses en termes de services qui peuvent être envisagées.



Les recommandations, parfois désignées sous le terme d'orientations, vers d'autres services sont un élément important d'une relation de service efficace. Envisagez les scénarios suivants : à quel type de recommandation **vous attendriez-vous?**

Scénario (données pour l'Ontario datant de décembre 2012)	Recommandation?
56 416 clients ayant un niveau $\leq 12^{\text{e}}$ 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 6 mois	

Consultez les MESURES ET INDICATEURS DE LA QUALITÉ DU SERVICE du MFCU pour bien comprendre les catégories de recommandation du SGC. Songez à aligner vos recommandations de services sur cette liste pour faciliter le suivi des clients!

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

Recommandations officielles et non officielles

Il convient de rappeler que seules les recommandations OFFICIELLES sont à saisir dans le SGC.

La coordination des services est une mesure de base du volet des Services à la clientèle. La mesure de la coordination des services est composée des quatre indicateurs suivants :

- Recommandé par un autre organisme;
- Recommandé vers un autre organisme – inscrit à un programme d'études ou de formation afin de terminer les études secondaires ou l'équivalent;
- Recommandé vers un autre organisme – inscrit ou participe à un programme de formation;
- Recommandé vers un autre organisme – inscription ou participation confirmée à des services offerts par d'autres ressources communautaires qui appuient l'employabilité.

L'expression « recommandé par un autre organisme » signifie que le client a fait l'objet d'une recommandation officielle vers les Services d'emploi dans le cadre d'un processus de recommandation reconnu, et non par le bouche à oreille.

L'indicateur « recommandé par un autre organisme » comporte une liste à choix multiples. Toutes les catégories de la liste comptent, sauf « Aucune réponse » et « SE – Fournisseur de services ».

Pour les indicateurs « **recommandé par un autre organisme** » et « **recommandé vers un autre organisme** », on s'attend à ce que ces recommandations soient 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.

La FAÇON précise dont le protocole de recommandation doit être établi et maintenu relève des deux parties.

Pour obtenir plus de détails, veuillez consulter la 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?** », disponible sur l'EPEO.

3. Quels types d'interventions les clients du programme OT reçoivent-ils?

Scénario (données de 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 – inscrit à un programme d'études ou de formation 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 – inscription ou participation confirmée à des services offerts par d'autres ressources communautaires qui appuient l'employabilité	4 987/134 532

Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses en matière de recommandation des clients. Cependant, les recommandations doivent vous amener à réfléchir aux types d'interventions que votre organisme met en œuvre pour les clients confrontés à de multiples obstacles.

Il n'y a que vous qui puissiez savoir si vos chiffres sont cohérents. Si vos données indiquent des valeurs nulles, c'est peut-être l'occasion de commencer à établir des arrangements officiels au sein de votre collectivité!

Rapport Qualité des services en détail – page 3

Soutiens

Encore une fois, bien que l'étude de vos rapports ne soit pas une science exacte, la recherche de tendances permet de mettre en question ou de célébrer le travail accompli dans votre organisme.

CA - Tous les participants			
Clients	Dépenses	Moyenne des coûts	
Soutien pour les transports	3,592	\$203,946	\$56.78
Soutien pour les vêtements	2,167	\$338,313	\$156.12
Soutien pour accessoires spéciaux	518	\$105,969	\$204.57
Soutien pour les droits d'accréditation	524	\$51,122	\$97.56
Soutien pour les coûts de formation	1,950	\$272,913	\$139.96
Soutien pour garde d'enfants	28	\$4,750	\$169.66
Soutien pour évaluation linguistique	44	\$4,929	\$112.02
Soutien pour évaluation académique	430	\$67,192	\$156.26
Soutien pour la traduction de documents scolaires	63	\$10,769	\$170.94
Soutien pour les besoins d'aménagement en milieu de travail	49	\$9,792	\$199.83
Autre soutien	1,486	\$150,336	\$101.17
Paieement initial de la bourse d'études pour l'apprentissage	69	\$44,000	\$637.68
Paieement final de la bourse d'études pour l'apprentissage	60	\$35,000	\$583.33
Total du soutien à la formation et à l'emploi pour les participants	10,980	\$1,299,032	\$118.31

Compte tenu de ce que vous appris jusqu'à présent sur les divers groupes recevant des SEEO en Ontario, quelles tendances prévoyez-vous en matière de fonds de soutien? Sont-elles cohérentes? Encore une fois, il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses : il s'agit seulement de questions intéressantes qui vous aideront à étudier et à comprendre les services que vous dispensez.

Compte tenu de ce que vous appris jusqu'à présent sur les divers groupes que vous servez, vos dépenses de soutien sont-elles cohérentes?

Mesures de soutien à l'emploi et à la formation

- Soutien financier (jusqu'à 500 \$) pour l'élimination des obstacles à la recherche d'emploi (p. ex., agrément, transport, chaussures de travail, garde d'enfants temporaire)
- Disponibles selon les besoins des participants et leur situation par rapport au seuil de faible revenu « Seuil de la mesure du panier de consommation par région de la MPC »
- Fonds de transfert

2.7-4, Services d'emploi : Directives aux fournisseurs de services, 2012

Rapport 15B – Plan de services/Profil

Votre rapport 15B vous fournit des indications sur vos clients, la manière dont ils ont été orientés vers vous et les organismes auxquels vous les avez adressés, et présente un aperçu détaillé des dépenses.

Nous allons commencer par la section Profil du participant – pages 4 à 6 (utilisez votre propre rapport).

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 au
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
SEXE	128,755	100%	126,690	100%	11,303	100%	11,541	100%	3,203
Femme	64,619	50%	63,753	50%	5,109	45%	5,267	46%	1,612
Homme	63,852	50%	62,656	49%	6,167	55%	6,248	54%	1,589
Non déclaré	284	0%	281	0%	27	0%	26	0%	2
5 Handicapé	5,440	4%	5,329	4%	482	4%	722	6%	133
5 Autoclimate	3,273	3%	3,214	3%	298	3%	383	3%	70
5 Handicapés	12,220	9%	12,088	10%	1,035	9%	866	8%	304
5 Minorité visible	11,390	9%	11,275	9%	910	8%	618	5%	259
5 Sourd/Entendant	53	0%	51	0%	5	0%	7	0%	1
5 Francophone	2,212	2%	2,196	2%	215	2%	72	1%	32

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

Source de revenu	Tous les participants assistés		Recherche d'emploi		Placement dans un emploi		Maintien de l'emploi YTD		Participants au
	#	%	#	%	#	%	#	%	#
Source de revenu	128,596	100%	126,546	100%	11,284	100%	11,534	100%	3,189
5 Assurance-emploi	27,565	21%	27,317	22%	1,129	10%	1,878	16%	1,002
5 Ontario au travail	17,281	13%	17,054	13%	1,197	11%	2,003	17%	440
5 Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées	2,264	2%	2,209	2%	274	2%	303	3%	80
5 Personne à charge de OT/POSPH	1,225	1%	1,196	1%	131	1%	148	1%	42
5 Pupille de la Couronne	210	0%	204	0%	20	0%	26	0%	2
5 Employés	5,357	4%	5,195	4%	440	4%	488	4%	170
5 Travailleur autonome	725	1%	713	1%	32	0%	49	0%	12
5 Aucune source de revenu	50,081	39%	49,252	39%	5,556	49%	4,136	36%	920
5 Autre	23,888	19%	23,406	18%	2,505	22%	2,484	22%	521

Le programme Ontario au travail parmi les SEEO de 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 maintenant les données relatives à vos propres clients du programme OT. Que constatez-vous?

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

Rapport 15B – Plan de services/Profil

Pages 1 à 4 : Coordination des services (utilisez votre propre rapport)

1) Compte tenu de ce que vous savez sur vos clients et vos arrangements en matière de recommandations officielles, 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		Maintien de l'emploi YTD		Participants aux non assistés	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Recommandations à d'autres programmes (pas offerts par le ministère)	16,299	13%	16,156	13%	954	6%	2,417	21%	845	26%
Évaluation des titres de compétence	418	3%	418	3%	12	1%	28	1%	23	3%
EO - Centre d'action	10	0%	10	0%	0	0%	0	0%	0	0%
EO - Programme d'apprentissage - Diplôme coop	20	0%	20	0%	1	0%	2	0%	1	0%
EO - Programme d'apprentissage - autre	412	3%	380	2%	153	16%	92	4%	20	2%
EO - Programme d'apprentissage - Programme pré-apprentissage	156	1%	154	1%	19	2%	24	1%	19	2%
EO - Fournisseur de services Emploi Ontario - Autre	719	4%	714	4%	16	2%	77	3%	39	5%
EO - Fournisseur de services d'emplois	620	4%	617	4%	21	2%	44	2%	36	4%
EO - Fournisseur de services du Programme d'habilitation et de formation de base	1,352	8%	1,347	8%	53	6%	118	5%	87	10%
EO - Commissions locales	388	2%	388	2%	23	2%	74	3%	0	0%
EO - Guichet emplois Ontario	4,457	27%	4,446	28%	353	37%	1,208	50%	32	4%
EO - EPRR	2	0%	2	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Formation générale	468	3%	464	3%	21	2%	46	2%	17	2%
Autres services mutic.	580	4%	566	4%	19	2%	108	4%	25	3%
Formation du gouvernement fédéral - Autre	1,643	10%	1,631	10%	59	6%	142	6%	71	8%
Stratégie emploi jeunesse - gouvernement fédéral	582	4%	573	4%	18	2%	54	2%	96	11%
Formation du gouvernement provincial - Autre	962	6%	978	6%	15	2%	103	4%	34	4%
École secondaire	306	2%	304	2%	8	1%	37	2%	15	2%
Centre d'études indépendantes	866	5%	861	5%	49	5%	85	4%	30	4%

2) 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?

	Tous les participants assistés		Recherche d'emploi		Placement dans un emploi		Maintien de l'emploi YTD		Participants aux non assistés	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Recommandé dans	126,755	100%	126,690	100%	11,303	100%	11,541	100%	3,203	100%
EO - Centre d'action	239	0%	238	0%	11	0%	13	0%	3	0%
EO - Programme d'apprentissage - Diplôme coop	12	0%	12	0%	2	0%	0	0%	1	0%
EO - Programme d'apprentissage - Programme d'apprentissage pour les jeunes de l'Ontario	40	0%	34	0%	37	0%	8	0%	0	0%
EO - Programme d'apprentissage - autre	94	0%	86	0%	23	0%	11	0%	10	0%
EO - Programme d'apprentissage - Programme pré-apprentissage	81	0%	66	0%	29	0%	6	0%	11	0%
EO - Autre fournisseur de services d'Emploi Ontario - autre	2,011	2%	1,943	2%	200	2%	192	2%	101	3%
EO - Autre fournisseur de services d'emploi	2,355	2%	2,255	2%	304	3%	295	3%	148	5%

Rapport 15B – Coordination des services

3) 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**? Quelles sont vos **observations**?

	Tous les participants assistés		Recherche d'emploi		Placement dans un emploi		Maintien de l'emploi YTD		Participants aux non assistés	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
2. Recommandé(e) vers un autre organisme - Inscrit à un programme d'études ou de formation afin de terminer les études secondaires ou l'équivalent	1,611	1%	1,600	1%	78	1%	165	1%	58	2%
Formation générale	468	29%	464	29%	21	27%	46	28%	18	31%
École secondaire?	306	19%	304	19%	8	10%	37	22%	12	21%
Centre d'études indépendantes	866	54%	861	54%	49	63%	85	52%	28	48%

4) Compte tenu de ce que vous savez sur vos clients et vos arrangements en matière de recommandations officielles, quelles **recommandations vers des ressources communautaires** vous attendez-vous à voir? Quelles sont vos observations?

	Tous les participants assistés		Recherche d'emploi		Placement dans un emploi		Maintien de l'emploi YTD		Participants aux non assistés	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
2. Recommandé(e) vers un autre organisme - Inscription ou participation confirmée à des services offerts par d'autres ressources communautaires qui appuient l'employabilité	4,720	4%	4,678	4%	211	2%	577	5%	162	5%
Évaluation des titres de compétence	418	9%	418	9%	12	6%	28	5%	20	12%
ÉCO - Emploi	10	0%	10	0%	0	0%	0	0%	0	0%
ÉCO - Centre d'action	2	0%	2	0%	0	0%	0	0%	7	0%
Autres services mutuels	680	12%	666	12%	19	9%	108	19%	24	16%
Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées	288	6%	290	6%	16	7%	29	5%	16	9%
Ontario au travail	1,427	30%	1,421	30%	91	43%	194	34%	38	23%
Carte d'entraide	78	0%	78	0%	3	0%	16	0%	2	0%
Services académiques	798	0%	795	0%	24	0%	94	0%	22	0%
Planification financière	145	0%	145	0%	5	0%	17	0%	5	0%
Counseling de santé	460	0%	454	0%	16	0%	69	0%	20	0%
Services de logement	202	4%	200	4%	17	8%	44	8%	10	6%
Évaluation - services de langue	321	0%	320	0%	5	0%	14	0%	10	0%
Services juridiques	92	0%	91	0%	4	0%	15	0%	1	0%
Services aux nouveaux arrivants	301	0%	298	0%	5	0%	22	0%	12	0%
Organismes de normalisation	123	0%	122	0%	8	0%	14	0%	1	0%

CHAPITRE PREMIER : ONTARIO AU TRAVAIL

Rapport 15B – données pour l’Ontario de décembre 2012

Comme nous l’avons observé précédemment, 17 281 cas de clients du programme OT ont été ouverts dans les SEEO entre avril et décembre 2012.

Les recommandations officielles vers d’autres ressources communautaires ci-dessous ne correspondent pas seulement aux clients du programme OT, mais prennent en compte toutes les recommandations officielles des 128 755 clients dont le cas a été ouvert au cours de cette année financière. $2\,297/128\,755 = 2\%$ de tous les clients servis.

RECOMMANDATIONS VERS D’AUTRES RESSOURCES COMMUNAUTAIRES	2 297
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?**



1.3 Les pratiques exemplaires et les sujets de préoccupation du programme OT : Études de cas

BBMD a interrogé 16 organismes de prestation de services de tout l'Ontario pour en savoir plus sur leurs pratiques, leurs difficultés, leurs réussites et leurs résultats en ce qui concerne les clients du programme Ontario au travail.

Ils en ont tiré les grandes tendances suivantes :

1. **Les organismes servant le plus grand pourcentage de clients du programme OT ont développé une culture organisationnelle avisée.** Des processus et procédures sont mis en place pour gérer les éventuels biais et des conférences de cas des conseillers en emploi sont organisées pour mettre en œuvre des stratégies et des mesures de soutien uniques. Une gamme solide d'interventions permet d'accompagner les clients aux prises à des obstacles multiples.
 - De plus, les organismes servant le plus grand nombre de clients du programme OT sont opposés, d'une façon ou d'une autre, à l'idée que la source de revenu est un indicateur de « cas difficiles ». Quelle que soit leur source de revenu, les populations vulnérables et confrontées à de multiples obstacles ont besoin de services plus personnels et plus innovants.
2. Il est important de concevoir et de mettre en œuvre un plan répondant aux besoins du client après les avoir évalués de manière globale et approfondie. Le plan doit être pensé du début à la fin et notamment comporter des jalons. Le suivi et la communication doivent être constants et volontaires.
3. La prestation de services doit être intégrée : les organismes doivent travailler à la gestion des cas en collaboration étroite avec les services communautaires.
4. Lorsqu'il est possible, le regroupement des services présente des avantages évidents.
5. Il faut consacrer un budget et du temps aux clients confrontés à de multiples obstacles : cela passe par un plus grand nombre de services personnels (moins de libre-service), des étapes plus petites, une durée d'intervention plus longue, l'attention portée aux services avant l'emploi, ainsi que par la collaboration avec des organismes partenaires communautaires ou la recommandation de clients à ces organismes.

OT : Étude de cas n° 1 – Faible participation de clients OT et résultats

Nous sommes un organisme ayant des sources de financement multiples et proposant divers programmes, notamment des programmes de services sociaux, des demandes de prestation à la CSPAAT, le POSPH ou des programmes d'aide à l'établissement. Nous sommes situés dans la « banlieue-dortoir » d'un grand centre urbain. Ici, le programme OT ne gère pas de programme de SEEO, mais met en œuvre d'autres programmes d'emploi municipaux.

Les responsables de la gestion des cas des SEEO élaborent, surveillent et mettent en œuvre le plan de services avec le client, et l'adresse au prospecteur d'emplois une fois qu'il possède les compétences nécessaires. Les prospecteurs d'emplois s'efforcent de trouver des employeurs prêts à travailler avec les clients. Nos clients bénéficiant de SEEO sont très instruits, sont au chômage depuis peu et recherchent principalement des postes de direction. Nous servons peu de clients du programme OT. Le cadre est très professionnel et les services fournis sont situés dans une zone stratégique.

Résultats :

- Ontario au travail : 5 %
- Résultats – Employés parmi tous les clients : 71 %
- Résultats – Clients du programme OT employés : 33 % (*d'après les fichiers de données et le rapport n° 18 – Activités des cas*)
- Pertinence de la participation : 25 %
- Pertinence de la participation au JTEPI : 20 %
- Nombre de clients du programme OT participant au JTEPI : 0
- Nombre de clients du programme OT participant au Maintien de l'emploi : 0
- Coordination des services : 23 %

OT : Étude de cas n° 2 – Participation élevée de clients OT et résultats

La relation avec le programme OT est pour nous une priorité et nous avons mis plusieurs années à établir cette relation. Des présentations ont été faites devant le conseil de gestion pour l'informer des avantages que représente cette relation stratégique. Nous travaillons avec les chargés de cas du programme OT pour aider les clients à aller de l'avant. Les services avant l'emploi et les aptitudes personnelles sont intégrés au cœur du processus : les clients viennent chercher un travail, pas des aptitudes à la vie quotidienne.

Les clients que nous servons rencontrent des problèmes liés à la motivation, au maintien de l'emploi, au manque de compétences exploitables, à un faible niveau de scolarité, à la toxicomanie et à la justice pénale... Il convient de travailler en étroite collaboration avec les chargés de cas de l'Ontario.

Les recommandations par ou vers d'autres organismes sont solides et nous avons recours à des mesures de soutien appropriées en matière de santé mentale. Le personnel est formé aux approches constructivistes; il est en contact avec les clients en permanence et met constamment en œuvre des interventions. La prestation de services n'est jamais en retard.

Résultats :

- Ontario au travail : 43 %
- Résultats – Employés parmi tous les clients : 71 %
- Résultats – Clients du programme OT employés : 76 % (*d'après les fichiers de données et le rapport n° 18 – Activités des cas*)
- Pertinence de la participation : 34 %
- Pertinence de la participation au JTEPI : 34 %
- Nombre de clients du programme OT participant au JTEPI : 60 %
- Nombre de clients du programme OT participant au Maintien de l'emploi : 63 %
- Coordination des services : 42 %

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 : Objectifs d'apprentissage

2.1 Comprendre la composante Jumelage travailleur-emploi, placement et incitatifs (JTEPI) au sein des SEEO

2.2 Interconnexion

2.2.a) Évaluation des besoins

2.2.b) Interventions de services possibles

2.2.c) Saisie et intégrité des données

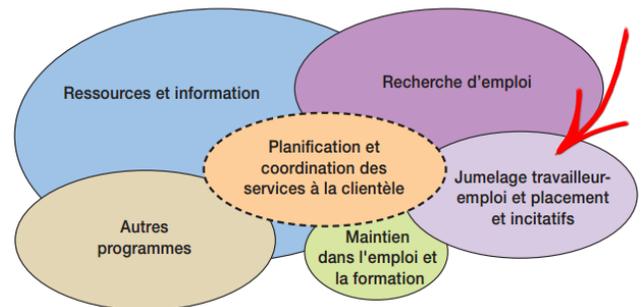
2.2.d) Le JTEPI dans les rapports

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

2.1 Comprendre le JTEPI au sein des Services d'emploi d'EO

Les cinq composantes des Services d'emploi :

- Planification et coordination des services à la clientèle
- Ressources et information
- Recherche d'emploi
- Jumelage travailleur-emploi, placement et incitatifs
- Maintien dans l'emploi et la formation



Le JTEPI

Lorsqu'un client a besoin d'un placement pour acquérir de l'expérience de travail ou une formation en cours d'emploi, la composante Jumelage travailleur-emploi, placement et incitatifs permet de jumeler ses compétences et ses intérêts aux possibilités d'emploi et aux besoins des employeurs.

Les clients s'attendent à recevoir une aide afin de jumeler leurs compétences, leurs aptitudes, leurs intérêts et leur expérience aux exigences de l'employeur ou du poste, et de trouver un placement dans un emploi ou des possibilités de formation en cours d'emploi, y compris le travail à l'essai en vue d'un recrutement, l'acquisition d'une expérience de travail et le travail bénévole dans la collectivité. De l'information de base sur le SIDMUT et d'autres renseignements et occasions de formation en matière de sécurité au travail sont aussi offerts.

Les principaux indicateurs de pertinence sont liés aux perceptions du marché, comme une expérience de travail pertinente, insuffisante ou inexistante, une expérience de travail acquise à l'extérieur du Canada et les obstacles linguistiques.

[Les employeurs veulent] une aide afin d'élaborer des plans de formation en cours d'emploi et de surveiller les placements dans le but de favoriser la réussite et le

maintien de l'emploi. Les employeurs recherchent les compétences et les ressources humaines dont ils ont besoin pour atteindre leurs objectifs d'affaires. Ils peuvent recevoir des incitatifs financiers pour offrir une formation en cours d'emploi, y compris la formation en apprentissage, des possibilités d'expérience de travail ou l'évaluation des compétences et de l'employabilité des personnes qui participent à des placements à l'essai.

2.2-8, Services d'emploi : Directives aux fournisseurs de services, 2012

À qui s'adresse le JTEPI?

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.

À mesure qu'Emploi Ontario continue de se transformer, cette composante du service peut aussi évoluer de façon à inclure un rôle plus large en ce qui concerne l'accès à la formation et son soutien.

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

La composante Prospection d'emploi est un outil de votre trousse d'outils et tous les outils ont un but.



- 1) Quel est le **but** du JTEPI dans le cadre de votre programme?

**CHAPITRE DEUX :
PROSPECTION D'EMPLOI ET FONDS DE TRANSFERT**

2) Comment déterminez-vous qui bénéficiera d'une aide au JTEPI et qui n'en bénéficiera pas?

Fonds de transfert – Incitatifs au placement

L'incitatif au placement pour les employeurs est destiné à :

- encourager les employeurs à offrir des placements de formation en cours d'emploi, des possibilités d'expérience de travail ou des services d'évaluation des compétences afin d'appuyer les objectifs d'une personne en matière d'emploi ou du marché du travail, en fonction des besoins du marché du travail;
- encourager les employeurs à aider les participants à corriger des lacunes relatives à leur crédibilité, leurs compétences et leur expérience;
- couvrir une partie des coûts payés par l'employeur, tels que les réductions de productivité temporaires, le travail accru de supervision et les frais de formation remboursables;
- encourager les employeurs à inscrire et à former un client en tant qu'apprenti.

Le niveau des incitatifs doit varier :

- ce ne sont pas tous les employeurs qui voudront ou recevront un incitatif;
- parmi les employeurs qui recevront un incitatif, tous ne recevront pas le montant maximal. Le montant de l'incitatif doit être fonction des engagements de l'employeur;
- le montant de l'incitatif dépendra de la complexité des compétences requises pour occuper l'emploi et la durée de la formation nécessaire;
- l'incitatif peut atteindre un montant maximal de 8 000 \$ par personne, incluant, le cas échéant, la prime à la signature à l'intention des employeurs dans le cadre du Programme d'apprentissage;
- l'incitatif n'est pas lié au coût de la rémunération du participant.

3.4-3, *Services d'emploi : Directives aux fournisseurs de services*, 2012

Bourses d'études pour l'apprentissage

Une bourse d'études pour l'apprentissage de 1 000 \$ est disponible à tous les particuliers qui ont besoin d'un rattrapage scolaire afin de satisfaire aux exigences d'inscription aux programmes de formation en apprentissage.

Un particulier doit être intéressé à l'apprentissage, ne pas satisfaire aux exigences d'inscription d'un métier et être en mesure de satisfaire aux exigences en deçà d'une année.

- Un paiement de 500 \$ est versé lorsque la personne s'inscrit au rattrapage scolaire et l'autre tranche de 500 \$ est versée lorsqu'elle termine avec succès son rattrapage scolaire, occupe un emploi et est inscrite comme apprentie ou apprenti.

3.4-4, Services d'emploi : Directives aux fournisseurs de services, 2012

2.2 Interconnexion

a) Évaluation des besoins

Comme mentionné au chapitre 1 et dans les directives des Services d'emploi, le MFCU espère voir les fournisseurs de services d'emploi utiliser les indicateurs ci-dessous lorsqu'ils déterminent quelles composantes de services aideront les clients le plus efficacement.

Pour chaque catégorie, quels besoins spécifiques peut éprouver un client susceptible de nécessiter des services de JTEPI?

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 entre les indicateurs des besoins du client et les indicateurs de pertinence de la participation.

Indicateur du besoin du client en matière de services	Indicateur de pertinence de la participation du client (définitions à la page suivante)
<ol style="list-style-type: none"> 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 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Âge 2) Niveau d'études atteint 3) Attestations d'études et titres de compétences 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

Que constatez-vous?

**CHAPITRE DEUX :
PROSPECTION D'EMPLOI ET FONDS DE TRANSFERT**

Indicateur	Définition
1) Âge	<ul style="list-style-type: none"> • âgé de moins de 20 ans • ou âgé de plus de 44 ans
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.
3) Attestations d'études et titres de compétences provenant de l'extérieur du Canada	Le client a reçu : <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).
4) Manque d'expérience de travail pertinente, digne de foi ou au Canada	La personne <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.
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).
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.
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.
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
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.
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.
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.
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.

Fonds de transfert – Incitatifs au placement

Examinez les indicateurs des besoins en matière de services et les indicateurs de pertinence de la participation.

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

Votre processus décisionnel est-il conforme aux besoins évalués pour le client?

O / N / Un peu

Dans l'affirmative, comment le prouver?

Votre processus décisionnel est-il conforme aux engagements des employeurs?

O / N / Un peu

Dans l'affirmative, comment le prouver?

b) Interventions possibles de prestation de services de JTEPI

Le JTEPI est un outil souple et variable permettant d'analyser et de satisfaire un large éventail de besoins des clients.

Les interventions en matière de services de JTEPI comprennent les activités suivantes : le placement dans un emploi à plein temps ou à temps partiel, des possibilités de formation en cours d'emploi, y compris le travail à l'essai en vue d'un recrutement, l'acquisition d'une expérience de travail et le travail bénévole dans la collectivité, ainsi que des évaluations des compétences et de l'employabilité.

De l'information de base sur le SIDMUT et d'autres renseignements et occasions de formation en matière de sécurité au travail devraient aussi être offerts.

Les employeurs s'attendent également à recevoir une aide en matière de JTEPI afin de déterminer les compétences dont ils ont besoin sur le plan des ressources humaines et de jumeler les exigences du poste ou du milieu de travail aux compétences, aux aptitudes, aux intérêts et à l'expérience de la participante ou du participant. Ils veulent aussi une aide afin d'élaborer des plans de formation en cours d'emploi et de surveiller les placements dans le but de favoriser la réussite et le maintien de l'emploi.

Les entrevues dans le réseau ont notamment permis de souligner que les services de JTEPI sont souvent considérés comme un « prolongement du service de ressources humaines de l'employeur ».

b) Interventions possibles de prestation de services de JTEPI (suite)

Étant donné la complexité et la diversité des besoins des clients et des employeurs, quelles interventions courantes de la composante JTEPI peuvent être envisagées pour satisfaire les besoins des clients comme mentionné ci-dessous?

Indicateur du besoin du client en matière de services	Exemples d'interventions en matière de prestation de services de JTEPI	
	Client	Employeur
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		

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



c) Saisie et intégrité des données

Comme mentionné au chapitre 1, vous devez impérativement savoir *quelles données* saisir, et *comment*, *où* et *quand* les saisir dans le SGC, de manière à :

- a. disposer des données valides et des renseignements stratégiques nécessaires pour mesurer et évaluer l'efficacité de votre service;
- b. indiquer fidèlement à votre bailleur de fonds les efforts que vous avez entrepris;
- c. pouvoir prendre des décisions stratégiques, étayées par des données fiables;
- d. célébrer les succès obtenus et encourager les pratiques exemplaires, ou rectifier le tir, le cas échéant.



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? Reportez-vous au précédent exercice sur les interventions!

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?

d) Le JTEPI dans les rapports

Comment utiliser vos rapports pour évaluer les services de JTEPI que vous dispensez?

Lorsque vous pouvez vous fier à l'intégrité des données, vous disposez de quantité de renseignements qui vous aideront et aideront les membres de votre équipe à améliorer vos services et à vous réjouir de vos succès.

Au cours de cette séance de formation, nous allons nous concentrer sur les interventions et les mesures de soutien aux employeurs dans le cadre de la composante JTEPI.

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

- 1) le nombre de clients recevant des services de JTEPI 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 JTEPI et celles qui n'en bénéficient pas;
- 3) les types de services de JTEPI que les clients et les employeurs reçoivent et ceux qu'ils ne reçoivent pas;
- 4) les résultats des services de JTEPI;
- 5) comment déterminer si les données que vous avez sont *cohérentes*.

Rapport Qualité des services en détail

Votre rapport QSD indique le nombre de clients et les catégories de clients qui ont recours à des services de JTEPI, le niveau de satisfaction des employeurs, si les employeurs reçoivent des services de R et I, ainsi que les résultats obtenus en termes d'embauche ou de formation.

Nous allons utiliser les mêmes techniques que celles apprises au chapitre 1.

Commençons par la satisfaction de la clientèle, à la page 1 du rapport QSD. Les résultats de l'Ontario de décembre 2012 sont affichés ci-dessous. Dans l'ensemble, les résultats de la composante JTEPI sont très élevés.

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%			
<i>Taux de réponse des participants</i>	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%			
<i>Taux de réponse des employeurs</i>	17,017	41,902	41%			
<i>Taux de réponse</i>	384,096	1,478,914	26%			

Qu'indiquent vos résultats? Existe-t-il des différences significatives entre vos composantes de services? Offrez-vous des services de R et I à des employeurs? Quelles sont vos observations à cet égard?

**CHAPITRE DEUX :
PROSPECTION D'EMPLOI ET FONDS DE TRANSFERT**

Ensuite, examinons les résultats en termes d'emploi, au bas de la page 1 du rapport QSD.

Comme vous pouvez le voir, le nombre total de clients employés était de 64 % en décembre 2012 tandis que, pour la Prospection d'emploi, le nombre de clients employés était de 88 %.

Que constatez-vous en ce qui concerne le nombre d'employés à plein temps et le nombre d'employés à temps partiel, les apprentis employés, les employés dans un domaine de formation ou de leur choix?

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. Que constatez-vous?

**CHAPITRE DEUX :
PROSPECTION D'EMPLOI ET FONDS DE TRANSFERT**

Bien que nous ayons déjà examiné la pertinence de la participation au chapitre 1 au cours de notre étude sur le programme OT, il convient de la revoir en mettant l'accent sur le JTEPI.

La pertinence de la participation à la page 2 du rapport QSD permet de voir quels groupes de clients ont recours à vos services de JTEPI. Après avoir réfléchi, plus haut dans ce chapitre, à la manière dont la composante JTEPI s'inscrit dans le cadre des SEEO et dans votre offre de services, vous devez maintenant avoir une idée assez précise des résultats que vous *espérez* obtenir.

Observons les données de l'Ontario de décembre 2012. **REMARQUE** : les pourcentages indiqués **NE** désignent **PAS** des pourcentages par rapport à la population totale, mais des pourcentages par rapport au score total de la pertinence de la participation au sein de ce groupe.

Pour savoir quel pourcentage d'un groupe de clients reçoit des services de JTEPI, il vous suffit de manipuler les chiffres :

Nombre du groupe de clients ÷ nombre total du groupe tiré de la colonne CA – Tous les participants = pourcentage du groupe de clients recevant des services de JTEPI

SE No de MB	MESURES DE BASE	CA - Tous les participants			CA - Placements		
		Num.	Dén.	Données réelles	Num.	Dén.	Données réelles
	Pertinence de la participation	588,968	134,532	31%	57,341	13,382	31%
	1A. Âge < 20	8,409		0%	1,525		1%
	1B. Âge > 44	41,926		2%	2,893		2%
	2. <= 12e année	56,416		3%	6,573		4%
	3. Formation scolaire à l'extérieur du Canada	30,342		2%	2,429		1%
	4. Titres de compétence non reconnus	2,259		0%	191		0%
	5A. Expérience de travail, mais pas au Canada	9,838		1%	847		0%
	5B. Aucune expérience de travail	3,786		0%	582		0%
	6. Compétences professionnelles	75,230		4%	7,806		4%
	7. N'est pas aux études, ne travaille pas (> 26 semaines)	53,858		3%	5,163		3%
	8. Antécédents de faible maintien de l'emploi	18,211		1%	2,307		1%
	9. Aptitude en recherche d'emploi (compétences de recherche d'emploi)	117,194		6%	11,101		6%
	10. Source de revenu (EA, OT, POSPH, personne à charge OT/POSPH, pupille de la Couronne, aucune source de revenu)	103,747		6%	10,084		5%
	11. Capacités langagières	16,788		1%	1,751		1%
	12. Changement sur le marché du travail	42,010		2%	3,135		2%
	13. Personnes handicapées	5,767		0%	624		0%
	14. Autochtones	3,187		0%	330		0%

Quelles sont vos observations? Que constatez-vous dans vos *propres* données?

**CHAPITRE DEUX :
PROSPECTION D'EMPLOI ET FONDS DE TRANSFERT**

Allocation de fonds de transfert

La page 3 du rapport QSD indique également le coût moyen dépensé par placement. Comparez vos résultats à la moyenne.

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%

Quelles sont vos observations? Que constatez-vous dans vos *propres* données?

Allocations et dépenses	CA - Tous les participants			CA - Placements		
	Clients	Dépenses	Moyenne des coûts	Clients	Dépenses	Moyenne des coûts
Soutien pour les transports	3,592	\$203,946	\$56.78	672	\$48,191	\$71.71
Soutien pour les vêtements	2,167	\$338,313	\$156.12	728	\$107,773	\$148.04
Soutien pour accessoires spéciaux	518	\$105,969	\$204.57	250	\$61,875	\$247.50
Soutien pour les droits d'accréditation	524	\$51,122	\$97.56	61	\$5,778	\$94.72
Soutien pour les coûts de formation	1,950	\$272,913	\$139.96	233	\$30,242	\$129.79
Soutien pour garde d'enfants	28	\$4,750	\$169.66	6	\$878	\$146.39
Soutien pour évaluation linguistique	44	\$4,929	\$112.02	5	\$692	\$138.36
Soutien pour évaluation académique	430	\$67,192	\$156.26	26	\$4,904	\$188.61
Soutien pour la traduction de documents scolaires	63	\$10,789	\$170.94	0	\$0	
Soutien pour les besoins d'aménagement en milieu de travail	49	\$9,792	\$199.83	13	\$1,239	\$95.29
Autre soutien	1,486	\$150,336	\$101.17	332	\$40,860	\$123.07
Paiement initial de la bourse d'études pour l'apprentissage	69	\$44,000	\$637.68	43	\$27,500	\$639.53
Paiement final de la bourse d'études pour l'apprentissage	60	\$35,000	\$583.33	43	\$27,500	\$639.53
Total du soutien à la formation et à l'emploi pour les participants	10,980	\$1,299,032	\$118.31	2,412	\$357,432	\$148.16

Quelles sont vos observations concernant les données de l'Ontario de décembre 2012 relatives aux mesures de soutien? Que constatez-vous dans vos *propres* données?

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

Rapport 15B – Plan de services/Profil

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%	126,690	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%	2,883	26%	2,172	19%	354	11%

Dans le rapport 15B de décembre 2012, l'âge moyen de l'ensemble des participants était de 43 ans. Cependant, l'âge moyen des personnes bénéficiant de services de placement était de 33 ans. À votre avis, quelles sont les raisons de cet écart? Si les calculs dans le SGC semblent erronés dans certains cas, une tendance générale se dégage. *Constatez-vous une telle tendance?*

PARTICIPANT PROFILE	Tous les participants assistés					Job Placement				
	Ontario %	Central %	Eastern %	Northern %	Western %	Ontario %	Central %	Eastern %	Northern %	Western %
Age	128,755	45,227	16,693	9,262	29,077	11,303	3,933	1,299	1,134	2,475
Average Age	43	42	41	42	45	33	33	32	31	34

Que constatez-vous dans vos propres données?

PARTICIPANT PROFILE	Tous les participants assistés					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%

Dans le rapport 15B 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 plus 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?

**CHAPITRE DEUX :
PROSPECTION D'EMPLOI ET FONDS DE TRANSFERT**

Que constatez-vous dans vos *propres* données?

Voici les tendances de la province en matière de source de revenu pour la composante JTEPI. Les pourcentages de la colonne Placement représentent *la proportion des clients, au sein de ce groupe, qui ont reçu une aide au JTEPI*. 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.**

PARTICIPANT PROFILE	Ontario	Central	Eastern	Northern	Western	Job Placement				
	%	%	%	%	%	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%

Que constatez-vous dans vos *propres* données?

Voici d'autres données à étudier. Dans le Nord, 12 % de la population recevant des Services d'emploi assistés d'EO est autochtone, mais seulement 12 % de ces clients reçoivent des aides de la composante JTEPI. **Les 88 % restants n'en bénéficient pas.**

PARTICIPANT PROFILE	Ontario	Central	Eastern	Northern	Western	Job Placement				
	%	%	%	%	%	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%

Que constatez-vous dans vos *propres* données?

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

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

Que constatez-vous concernant...

- 1) la différence des résultats *avec* et *sans* incitatif?
- 2) le nombre de placements sans historique? (chaque placement doit obligatoirement avoir un historique d'emploi consigné)
- 3) le salaire moyen? Pourquoi est-il si bas?
- 4) la diversité des types de profil?
- 5) d'autres données?

2.3 Les pratiques exemplaires et les sujets de préoccupation du JTEPI : Études de cas



1. Il est important 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. Les 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.
5. Plusieurs définitions de la fonction du « prospecteur d'emploi » : 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.
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. Coopération entre les prospecteurs d'emplois de plusieurs organismes de certaines régions.
9. Certaines personnes ont indiqué que les chiffres présents dans le SGC concernant le JTEPI ne semblent pas conformes à ce qui se passe vraiment dans l'organisme; elles ont souligné un « décalage » lorsque le nombre de services s'est accru.
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.

**JTEPI : Étude de cas n°1 –
Participation élevée au JTEPI**

Nos services de JTEPI sont ancrés dans la collectivité et font de notre organisme un acteur stratégique du développement économique et de l'égalité des chances. Les services de JTEPI sont mis à contribution dès lors qu'une nouvelle entreprise s'installe dans la collectivité. Nous organisons des rencontres régulières avec la Direction du développement économique. Nous participons à des salons professionnels, à des animations de la Chambre de commerce, à des événements et à des réunions d'affaires 2 à 3 soirs par semaine, pour proposer des services de prospection d'emploi.

Les employeurs souhaitent que nous nous impliquions à tous les niveaux : la recherche de candidates et candidats, l'embauche, la compréhension de leur produit. La priorité consiste à établir avec eux des relations qui ne s'arrêtent pas une fois qu'un poste est pourvu. Nous ne répondons pas seulement à leurs besoins en termes d'embauche, nous sommes aussi leur service de ressources humaines hors site. Nos trois prospecteurs d'emplois font partie d'associations industrielles, et font appel à des membres pour obtenir des conseils. Nous valorisons et récompensons les employeurs. Notre modèle de développement professionnel fonctionne davantage comme un

modèle à but lucratif que comme un modèle sans but lucratif.

Le JTEPI surveille les employeurs qui posent problème pour éviter que les difficultés ne se reproduisent. Les prospecteurs d'emplois sont des professionnels, mais ils doivent aussi savoir dispenser des conseils et avoir la combinaison parfaite de compétences de vente et de conseils.

Notre politique de prestation de services de JTEPI veut que les prospecteurs d'emplois communiquent avec le client à intervalles réguliers. Parler au client tous les 10 jours est une règle interne qui permet d'évaluer en permanence la motivation.

Résultats :

- Ontario au travail : 26 %
- Résultats – Employés parmi tous les clients : 74 %
- Clients dans la composante JTEPI : 23 %
- Résultats – Employés dans la composante JTEPI : 96 %
- Pertinence de la participation : 29 %
- Pertinence de la participation au JTEPI : 29%
- Coordination des services : 31%
- Dépenses : 100 % du budget alloué

JTEPI : Étude de cas n°2 – Faible participation au JTEPI

Nouveaux dans la prospection d'emploi, nous avons eu du mal à établir des processus, des procédures et des programmes de formation. Cependant, nos résultats sont en constante amélioration. Nous sommes très mal à l'aise avec le SGC et pensons qu'il n'est pas précis.

Le conseiller travaille avec les clients, organise des ateliers, puis adresse le client au prospecteur d'emplois lorsqu'il pense qu'il est prêt. Le prospecteur d'emplois simule des entrevues pour voir si le client est à la hauteur. Le client reçoit une fiche de mise en valeur du potentiel qui décrit le programme et la subvention dont il peut bénéficier pendant sa recherche d'emploi. Le prospecteur d'emplois renvoie le client auprès du conseiller s'il n'est pas prêt.

La création de la banque d'employeurs et d'emplois a été un long travail. À présent, nous avons un excédent d'emplois et nous n'avons pas les bons profils de clients pour les pourvoir. Nous pensons que la plupart des employeurs ne veulent pas d'incitatifs car cela représente trop de complications pour une somme aussi modeste.

Résultats :

- Ontario au travail : 10 %
- Résultats – Employés parmi tous les clients : 74 %
- Clients dans la composante JTEPI : 4 %
- Résultats – Employés dans la composante JTEPI : 69 %
- Pertinence de la participation : 32 %
- Pertinence de la participation au JTEPI : 26 %
- Coordination des services : 31 %
- Dépenses : 13 % du budget alloué

**CHAPITRE DEUX :
PROSPECTION D'EMPLOI ET FONDS DE TRANSFERT**

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 : Objectifs d'apprentissage

3.1 Comprendre le maintien dans l'emploi et la formation au sein des Services d'emploi d'EO

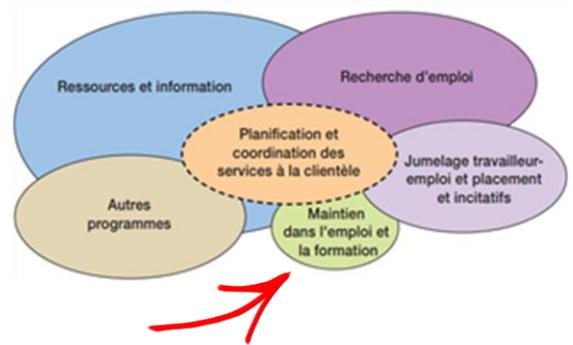
3.2 Interconnexion

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

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

Les cinq composantes des Services d'emploi :

- Planification et coordination des services à la clientèle
- Ressources et information
- Recherche d'emploi
- Jumelage travailleur-emploi, placement et incitatifs
- Maintien dans l'emploi et la formation



3.1 Comprendre le maintien dans l'emploi et la formation

Les clients s'attendent à ce que leur expérience dans le cadre des Services d'emploi ouvre la voie à un emploi durable et à des possibilités de carrière.

Même si la surveillance et le suivi de l'ensemble des participantes et participants à tous les Services d'emploi constituent des aspects clés de services à la clientèle efficaces, certains clients peuvent avoir besoin d'un appui supplémentaire grâce au coaching et au mentorat afin de garder un emploi, de terminer une formation ou d'atteindre cette importante prochaine étape de leur carrière.

Les principaux indicateurs de pertinence du maintien de l'emploi sont liés aux questions relatives aux perceptions du marché et au rendement au travail, y compris aux aspects comme les antécédents d'emplois marginaux ou de premier échelon, la perte d'emplois à répétition, une absence prolongée du marché du travail ou le fait d'être nouvellement arrivé sur le marché du travail canadien.

Lorsque le recours à la composante Maintien dans l'emploi et la formation est indiqué, les participants et les employeurs s'attendent à un coaching et à un

mentorat par les pairs, à une surveillance et à un suivi plus fréquents ou pendant de plus longues périodes, à un counselling d'emploi continu pendant et après l'emploi et le placement, et à un accès à d'autres mesures de soutien communautaires.

2.2-9, Services d'emploi : Directives aux fournisseurs de services, 2012

À qui s'adresse le maintien de l'emploi?



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

La composante Maintien de l'emploi s'adresse aux clients qui risquent de ne pas achever leur formation ou de ne pas rester dans leur emploi.

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

- 1) Quel est le **but** de la composante Maintien de l'emploi dans le cadre de votre programme?

- 2) Comment déterminez-vous qui bénéficiera d'un soutien intensif en matière de services de maintien de l'emploi et qui n'en bénéficiera pas?

3.2 Interconnexion

a) Évaluation des besoins

Les recherches menées par Johnson en 2002 ont permis de tirer les conclusions suivantes :

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.**

D'après la conclusion n° 4, les interventions avant l'emploi dispensées par les services d'emploi (c'est-à-dire les interventions qui surviennent AVANT que le client ne trouve un emploi) sont plus efficaces que des services identiques fournis une fois l'emploi obtenu.

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

La conclusion n° 3 indique que les mesures de soutien après l'emploi prises par les employeurs ont davantage de poids sur le maintien de l'emploi.

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

Interconnexion

a) Évaluation des besoins

Mieux vaut repérer et traiter les risques mettant en péril le maintien de l'emploi le plus tôt possible. Comme mentionné aux chapitres 1 et 2 et dans les directives des SEEO, le MFCU espère voir les fournisseurs de services d'emploi utiliser les indicateurs ci-dessous lorsqu'ils déterminent quelles composantes de services aideront les clients le plus efficacement. Découvrons comment il est possible d'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

**CHAPITRE TROIS :
MAINTIEN DANS L'EMPLOI ET LA FORMATION**

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	

b) Interventions possibles en matière de prestation de services de maintien de l'emploi

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 mentionnés dans le tableau ci-dessous?

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
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		



c) Saisie et intégrité des données

Comme mentionné aux chapitres 1 et 2, vous devez impérativement savoir *quelles données* saisir, et *comment, où et quand* les saisir dans le SGC, de manière à :

- a) disposer des données valides et des renseignements stratégiques nécessaires pour mesurer et évaluer l'efficacité de votre service;
- b) indiquer fidèlement à votre bailleur de fonds les efforts que vous avez entrepris;
- c) pouvoir prendre des décisions stratégiques, étayées par des données fiables;
- d) célébrer les succès obtenus et encourager les pratiques exemplaires, ou rectifier le tir, le cas échéant.



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? (Se reporter au précédent exercice)

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?

d) Le maintien de l'emploi dans les rapports

Comment utiliser vos rapports pour évaluer les services de maintien de l'emploi que vous dispensez?

Lorsque vous pouvez vous fier à l'intégrité des données, vous disposez de quantité de renseignements qui vous aideront et aideront les membres de votre équipe à améliorer vos services et à vous réjouir de vos succès.

Au cours de cette séance de formation, nous allons nous concentrer sur les interventions et les mesures de soutien aux clients dans le cadre des services de maintien de l'emploi.

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 Qualité des services en détail

Votre rapport QSD indique le nombre de clients et les catégories de clients qui ont recours à des services de maintien de l'emploi, les niveaux de satisfaction des participants et les résultats obtenus.

Nous allons utiliser les mêmes techniques que celles apprises aux chapitres 1 et 2.

Commençons par la **satisfaction de la clientèle**, à la page 1 du rapport QSD. Les résultats de l'Ontario de décembre 2012 sont affichés ci-dessous. Chose étonnante : la satisfaction des clients recevant des services de maintien de l'emploi est très faible, en dessous de la norme minimum de 85 %, et est 20 % inférieure à celle de l'ensemble des participants.

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 maintenant les données sur le maintien de l'emploi de votre rapport QSD. Que constatez-vous?

**CHAPITRE TROIS :
MAINTIEN DANS L'EMPLOI ET LA FORMATION**

Ensuite, examinons les résultats en termes d'emploi, au bas de la page 1 du rapport QSD.

Comme vous pouvez le voir, le nombre total de clients employés était de 64 % en décembre 2012 tandis que, pour les clients recevant des services de maintien de l'emploi, le nombre d'employés était de 73 %.

Que constatez-vous en ce qui concerne le nombre d'employés à plein temps et le nombre d'employés à temps partiel, les apprentis employés, les employés dans un domaine de formation ou de leur choix?

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 données sur le maintien de l'emploi de votre rapport QSD. Que constatez-vous?

**CHAPITRE TROIS :
MAINTIEN DANS L'EMPLOI ET LA FORMATION**

Ensuite, examinez les résultats en termes de formation, en haut de la page 2 du rapport QSD.

Comme vous pouvez le voir, le nombre total de clients en formation était de 15 % en décembre 2012 tandis que, pour les clients recevant des services de maintien de l'emploi, le nombre de clients en formation était de 10 %.

Quelles observations pouvez-vous faire sur le type de formation suivi par les clients des services de 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%	118		1%
	19 Autre formation de compétences professionnelles	1,966		1%	145		1%

Analysez maintenant les données sur le maintien de l'emploi de votre *propre* rapport QSD. Que constatez-vous?

**CHAPITRE TROIS :
MAINTIEN DANS L'EMPLOI ET LA FORMATION**

Bien que nous ayons déjà examiné la pertinence de la participation aux chapitres 1 et 2, il convient de la revoir en mettant l'accent sur la composante Maintien de l'emploi.

La pertinence de la participation à la page 2 du rapport QSD permet de voir quels groupes de clients ont recours à vos services de maintien de l'emploi. Après avoir réfléchi, plus haut dans ce chapitre, à la manière dont le maintien de l'emploi s'inscrit dans le cadre des SEEO et dans votre offre de services, vous devez maintenant avoir une idée assez précise des résultats que vous espérez obtenir.

Observons les données de l'Ontario de décembre 2012. **REMARQUE** : les pourcentages indiqués **NE** désignent **PAS** des pourcentages par rapport à la population totale, mais des pourcentages par rapport au score total de la pertinence de la participation au sein de ce groupe. Pour savoir quel pourcentage de clients reçoit des services de maintien de l'emploi, il vous suffit de manipuler les chiffres :

Nombre du groupe de clients ÷ nombre total du groupe tiré de la colonne CA – Tous les participants = pourcentage du groupe de clients recevant des services de maintien de l'emploi

Pour déterminer le pourcentage de clients qui bénéficient de mesures de soutien au maintien de l'emploi, il vous suffit de diviser le nombre total de clients des services de maintien de l'emploi par le nombre total de participants.

12 651 ÷ 134 532 = 9,5 % de l'ensemble des clients reçoivent des services de 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
5	Pertinence de la participation	588,968	134,532	31%	57,182	12,651	32%
	1A. Âge < 20	8,409		0%	1,111		1%
	1B. Âge > 44	41,926		2%	3,707		2%
	2. <= 12e année	56,416		3%	6,252		4%
	3. Formation scolaire à l'extérieur du Canada	30,342		2%	1,758		1%
	4. Titres de compétence non reconnus	2,259		0%	118		0%
	5A. Expérience de travail, mais pas au Canada	9,838		1%	587		0%
	5B. Aucune expérience de travail	3,786		0%	494		0%
	6. Compétences professionnelles	75,230		4%	8,014		5%
	7. N'est pas aux études, ne travaille pas (> 28 semaines)	53,868		3%	5,005		3%
	8. Antécédents de faible maintien de l'emploi	18,211		1%	3,518		2%
	9. Aptitude en recherche d'emploi (compétences de recherche d'emploi)	117,194		6%	11,020		6%
	10. Source de revenu (EA, OT, POSPH, personne à charge OT/POSPH, pupille de la Couronne, aucune source de revenu)	103,747		6%	9,373		5%
	11. Capacités langagières	16,788		1%	1,467		1%
	12. Changement sur le marché du travail	42,010		2%	3,521		2%
	13. Personnes handicapées	5,767		0%	819		0%
	14. Autochtones	3,187		0%	418		0%

Quelles sont vos observations? Que constatez-vous dans vos *propres* données?

Rapport 15B – Plan de services/Profil

Commençons par le profil du participant – pages 4 à 6

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

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%	128.000	100%	11.303	100%	11.541	100%	3.203	100%
<20	6.199	5%	6.023	5%	1.053	9%	878	8%	101	3%
20-24	10.534	10%	10.109	10%	2.883	26%	2.172	19%	354	11%
...

À présent, vous devriez savoir comment analyser les indicateurs Pertinence de la participation et Profil du participant de votre rapport 15B. 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			

CHAPITRE TROIS :
MAINTIEN DANS L'EMPLOI ET LA FORMATION

Que constatez-vous dans vos *propres* données?

Rapport 15B – Plan de services/Profil

Les recherches montrent que 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.

Il convient donc d'évaluer et de régler les problèmes possibles relatifs au maintien de l'emploi dès qu'ils sont connus ou qu'ils apparaissent.

Pour remédier aux problèmes pouvant survenir, il est notamment possible d'avoir recours aux recommandations extérieures vers d'autres organismes communautaires qui appuient l'employabilité. 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

Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses en matière de recommandation des clients. Cependant, les recommandations doivent vous amener à réfléchir aux types d'interventions que votre organisme met en œuvre les clients confrontés à de multiples obstacles, y compris pour régler les problèmes liés au maintien de l'emploi.

**CHAPITRE TROIS :
MAINTIEN DANS L'EMPLOI ET LA FORMATION**

Il n'y a que vous qui puissiez savoir si vos chiffres sont cohérents. Si vos données indiquent des valeurs nulles, c'est peut-être l'occasion de commencer à établir des arrangements **officiels** au sein de votre collectivité!

Rapport 15B – Plan de services/Profil

Pages 1 à 4 : Coordination des services

Compte tenu de ce que vous savez sur vos clients et vos arrangements en matière de recommandations officielles, quelles **recommandations vers d'autres ressources communautaires** vous attendez-vous à voir pour les services de maintien de l'emploi?

	Tous les participants assistés		Recherche d'emploi		Placement dans un emploi		Maintien de l'emploi YTD		Participants aux non assistés	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
2. Recommandé(e) vers un autre organisme - Inscription ou participation confirmée à des services offerts par d'autres ressources communautaires qui appuient l'employabilité Évaluation des titres de compétence	4,720	4%	4,678	4%	211	2%	577	5%	162	5%
EO - SFPR	418	0%	418	0%	12	0%	28	5%	20	12%
EO - Centre d'action	10	0%	10	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Autres services mutuels	2	0%	2	0%	0	0%	0	0%	7	0%
Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées	580	12%	588	12%	10	0%	108	10%	24	15%
Ontario au travail	268	0%	200	0%	15	7%	29	5%	15	0%
Quête d'insertion	1,427	30%	1,421	30%	91	43%	194	34%	38	23%
Services académiques	78	0%	78	0%	3	0%	18	0%	2	0%
Planification financière	798	0%	795	0%	24	0%	94	0%	22	0%
Counselling de santé	145	0%	145	0%	5	0%	17	0%	5	0%
Services de logement	460	0%	454	0%	16	0%	69	0%	20	0%
Évaluation - services de langue	202	4%	200	4%	17	8%	44	8%	10	6%
Services juridiques	321	0%	320	0%	5	0%	14	0%	10	0%
Services aux nouveaux arrivants	92	0%	91	0%	4	0%	15	0%	1	0%
Organismes de normalisation	301	0%	298	0%	5	0%	22	0%	12	0%
	123	0%	122	0%	8	0%	14	0%	1	0%

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

Que constatez-vous?

**CHAPITRE TROIS :
MAINTIEN DANS L'EMPLOI ET LA FORMATION**

Enseignement des langues – Évaluation	321	14
Services juridiques	92	15
Services aux nouveaux arrivants	301	22
Organismes de réglementation	123	14

Rapport 15D – Résultats/Suivis

Ce rapport est très utile, notamment pour évaluer le maintien de l'emploi. Pour chaque composante de services, il inclut les renseignements suivants :

- les résultats à la fermeture;
- le maintien de l'emploi lors du suivi de 3, 6 et 12 mois;
- les raisons de l'échec de votre programme;
- votre taux de perte de contact avec le client;
- votre salaire moyen;
- la durée moyenne de vos services.

Première page du rapport 15D

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				

Deuxième page du rapport 15D

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				

Que constatez-vous? Pourquoi le nombre de clients impossibles à joindre est-il si élevé? Pourquoi les salaires moyens sont-ils si bas pour les clients des services de maintien de l'emploi?

Rapport 15D – Résultats/Suivis

Résultats – à la fermeture et à 3 mois

Page 1 – Résultats à la fermeture

CM ASSISTED SERVICE PARTICIPANT OUTCOMES AT CLOSE #	All participants		Job Search		Job Placement		Job Retention	
	#	%	#	%	#	%	#	%
3 Employed	78405	64%	76970	64%	10616	88%	8205	73%

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 %

(Ontario 15D, décembre 2012)

Page 4 – Résultats à 3 mois

CM ASSISTED SERVICE PARTICIPANT OUTCOMES AT 3 MONTH #	All participants		Job Search		Job Placement		Job Retention	
	#	%	#	%	#	%	#	%
TOTAL OUTCOMES	95895		94616	99%	9283	10%	7481	8%
Employed	47057	49%	46290	49%	6325	68%	4281	57%

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 %

Que constatez-vous?

3.3 Les pratiques exemplaires et les sujets de préoccupation du Maintien de l'emploi : Étude de cas



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.
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.

Maintien de l'emploi : Étude de cas n° 1

Les services de maintien de l'emploi font partie de notre culture et ils démarrent dès que les clients franchissent le pas de la porte. Ils sont pris en compte dès le début par le biais de notre évaluation exhaustive des besoins et sont intégrés dans le plan de services, que nous ajustons lorsque des difficultés se présentent. Les clients sont classés dans la composante Maintien de l'emploi.

Les objectifs de maintien de l'emploi sont ancrés dès l'arrivée du client jusqu'à l'élaboration du plan de services. Nous mesurons en permanence les écarts en matière de compétences et nous prenons des mesures correctives à cet égard. Nous avons également recours à des emplois à l'essai pour cerner les éventuels problèmes. Les clients reçoivent une subvention salariale complète. L'employeur n'a rien à perdre et il peut voir comment le client réussit dans son travail. Le budget de notre organisme est aussi mis à contribution. Il n'y a aucun risque pour l'employeur, qui nous fera part de ses commentaires.

Le client bénéficie de services intégrés s'il a droit au programme OT et de services supplémentaires s'il est dans le composante Maintien de l'emploi, y compris des services de garde d'enfants, ou la possibilité de prolonger le programme pour être admissible à une carte de paiement des médicaments pour une période donnée, etc.

Notre personnel peut fournir des services d'encadrement professionnel aux clients en maintien de l'emploi. La prestation de ces services nécessite beaucoup de main-d'œuvre, c'est pourquoi nous traitons les problèmes en premier lieu. Il faut agir en fonction des contraintes de temps et du volume de clients, mais il convient d'être animé par un sens du service, selon lequel plus on soutient un client, plus il a de chances de réussir. Nous sommes parfois tentés, lorsque la charge de travail est importante, de fermer immédiatement des cas.

Résultats :

- Ontario au travail : 31 %
- Résultats – Employés parmi tous les clients : 74 %
- Clients dans la composante Maintien de l'emploi : 33 %
- Résultats – Employés dans la composante Maintien de l'emploi : 79 %
- Pertinence de la participation : 29 %
- Pertinence de la participation aux services de maintien de l'emploi : 32 %
- Coordination des services : 42 %
- Dépenses : 126 % du budget alloué

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?

Prochaines étapes

Les formulaires d'évaluation de la formation vous seront envoyés par voie électronique. Vos commentaires seraient grandement appréciés.

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.

Objectifs de la formation – Comment nous avez-vous trouvés?

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
Mauvais									Excellent

2. Apprendre à utiliser les données pour :
 - ✓ comprendre pleinement l'importance de l'intégrité du programme et 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
Mauvais									Excellent

3. Lier les données des rapports au SGC

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Mauvais									Excellent

CONCLUSION

4. Découvrir les pratiques
exemplaires du réseau

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Mauvais									Excellent