

SERVICES D'EMPLOI

Directives aux fournisseurs de services

Avril 2017



Historique des modifications

Révision : Avril 2017 : Remplacement du nom du ministère par « ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle »; ajout, à la section 4.4.1, *Dimensions et mesures de la réussite de la qualité des services*, de la catégorie « Renvoi à un autre organisme » dans le tableau des indicateurs de coordination des services; retrait des références au programme Prestations d'aide au travail indépendant de l'Ontario, qui a pris fin; modification, à l'Annexe I, du taux de conformité avec la norme provinciale de qualité des services en fonction des résultats de 2015-2016.

Révision : Avril 2016 : Reformatage du document; retrait du numéro de version; révision de l'Annexe I (Norme provinciale de qualité des services); retrait des références au Fonds d'aide à l'emploi pour les jeunes; ajout, à la section 2.7.1, d'une référence au Programme d'orientation en matière d'emploi pour les jeunes; modifications apportées à l'information sur l'assurance contre les accidents du travail aux sections 5.8, 5.11 et 5.12

Révision : Avril 2014 N° de version 1.1 Ajout de *l'historique du document*; ajout du n° de version au pied de page; suppression d'une répétition des sections 2.5.3 et 4.4.1; réintégration dans la section 2.5.3.1, *Placement et mesures incitatives*, de clauses relatives aux conflits d'intérêts et à l'admissibilité à des placements consécutifs qui figuraient dans les directives de novembre 2011; correction, à l'Annexe II, *Fonds d'aide à l'emploi pour les jeunes*, sous 4.2, *Employeurs*, de la référence à une section des Directives des SE.

Révision : Janvier 2014 N° de version non attribué - Publication des directives aux fournisseurs de services d'emploi de 2014-2015 (avril 2014) sur le site Web EPEO. Ce document est une version révisée des directives publiées en novembre 2011 et comprend les modifications énoncées dans la [note de service](#) SE 2013-2014, n° 51.

Contents

| | |
|--|-----------|
| SECTION 1.0 INTRODUCTION AUX DIRECTIVES | 5 |
| 1.1 But du document..... | 5 |
| 1.2 Contexte du Programme..... | 5 |
| 1.2.1 Emploi Ontario..... | 5 |
| 1.2.2 Cadre de prestation des Services d'emploi | 6 |
| 1.2.3 Réseau et services d'information et d'orientation d'Emploi Ontario..... | 6 |
| SECTION 2.0 – DESCRIPTION DU PROGRAMME | 8 |
| 2.1 Aperçu des services d'emploi | 8 |
| 2.2 Priorités stratégiques des Services d'emploi..... | 8 |
| 2.3 Composantes des Services d'emploi | 9 |
| 2.4 Planification et coordination des services à la clientèle (PCSC) | 10 |
| 2.4.1 Décisions relatives aux services..... | 12 |
| 2.5 Services assistés | 14 |
| 2.5.1 Plan des Services d'emploi | 14 |
| 2.5.2 Recherche d'emploi..... | 15 |
| 2.5.3 Jumelage travailleur-emploi, placement et mesures incitatives | 16 |
| 2.5.3.1 Placement et mesures incitatives | 19 |
| 2.5.4 Maintien dans l'emploi et la formation | 22 |
| 2.6 Ressource et information (Services non assistés) | 23 |
| 2.7 Autres facteurs entrant dans la description du Programme..... | 27 |
| 2.7.1 Programme d'orientation en matière d'emploi pour les jeunes..... | 27 |
| 2.7.2 Deuxième carrière | 27 |
| 2.7.3 Mesures de soutien à l'emploi et à la formation..... | 28 |
| 2.7.4 Bourse d'études pour l'apprentissage | 29 |
| SECTION 3.0 – EXÉCUTION DU PROGRAMME | 30 |
| 3.1 Attentes des clients au sujet des Services d'emploi..... | 30 |
| 3.2 Résultats, activités et qualité des services..... | 30 |
| 3.3 Suivi | 31 |
| 3.4 Départ | 33 |
| 3.5 Soutien au suivi..... | 33 |
| 3.6 Rapports de suivi | 34 |
| SECTION 4.0 – GESTION DU RENDEMENT | 35 |
| 4.1 Systèmes de gestion du rendement..... | 35 |
| 4.2 Qualité des services et gestion du rendement Caractéristiques d'un système de gestion du rendement efficace..... | 36 |
| 4.3 Rôles et responsabilités en matière de gestion du rendement..... | 37 |
| 4.4 Système de gestion du rendement des Services d'emploi..... | 38 |
| 4.4.1 Dimensions et mesures de la réussite de la qualité des services..... | 39 |
| 4.4.2 Matrice des décisions relatives au financement des Services d'emploi | 51 |
| 4.4.3 Modèle de financement des Services d'emploi..... | 52 |
| 4.4.4 Amélioration continue dans le cadre du cycle de planification des activités du Ministère | 56 |
| SECTION 5.0 ADMINISTRATION..... | 58 |
| 5.1 Locaux affectés au programme et baux de location..... | 58 |

| | | |
|------|--|-----------|
| 5.2 | Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario | 58 |
| 5.3 | Accès à l'information et protection de la vie privée..... | 59 |
| 5.4 | Services en français..... | 62 |
| 5.5 | Promotion, communications et normes graphiques..... | 63 |
| 5.6 | Exigences relatives aux renseignements liés aux Services d'emploi | 64 |
| 5.7 | Exigences relatives à la gestion de l'information..... | 67 |
| 5.8 | Formulaires | 69 |
| 5.9 | Loi sur les normes d'emploi..... | 71 |
| 5.10 | <i>Code des droits de la personne de l'Ontario</i> | 71 |
| 5.11 | Assurance des personnes placées | 72 |
| 5.12 | Assurance responsabilité civile | 75 |
| 5.13 | Outils d'information et de ressources d'Emploi Ontario..... | 76 |
| | Annexe I : Norme provinciale de qualité des services..... | 77 |
| | ANNEXE II : Glossaire | 79 |
| | Annexe III : Quatre exemples de l'utilisation possible de certains Services d'emploi selon les caractéristiques des clients | 82 |
| | ANNEXE IV : Acronymes | 85 |
| | ANNEXE V : Point de vue historique | 86 |

SECTION 1.0 INTRODUCTION AUX DIRECTIVES

1.1 But du document

Les présentes directives s'adressent aux fournisseurs de services qui ont signé un contrat avec le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle pour assurer la prestation des Services d'emploi (SE). Les lignes directrices donnent des renseignements :

- le contexte et les principes directeurs de la conception et de la prestation des SE;
- les composantes des services des SE;
- les responsabilités quant à l'exécution du programme;
- le système de gestion du rendement des SE et le cadre de financement;
- les exigences relatives à la production de rapports, au budget, aux obligations juridiques et les autres exigences administratives.

1.2 Contexte du Programme

1.2.1 Emploi Ontario

La vision de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle (le « Ministère ») consiste à se doter de la main-d'œuvre la plus qualifiée et compétente du monde entier en vue de renforcer l'avantage concurrentiel de la province et d'améliorer la qualité de vie.

En 2007, Emploi Ontario (EO) a regroupé les services d'emploi et de formation offerts par les gouvernements fédéral et provincial au sein d'un système cohérent et global de prestation des services. Le Ministère a fait d'EO un guichet unique où les étudiants, les chercheurs d'emploi et les employeurs trouvent de l'information, des services et des programmes.

En fournissant des services, l'EO s'engage à :

- veiller à offrir la qualité la plus élevée possible pour le soutien et le service afin d'aider les personnes à atteindre leurs objectifs de carrière ou de recrutement;
- offrir des possibilités pour que chacun puisse améliorer ses compétences grâce à une formation et des études;
- veiller à ce que quel que soit le bureau d'Emploi Ontario auquel s'adresse une personne, elle obtienne toujours l'aide dont elle a besoin;
- travailler avec des employeurs et des collectivités pour que l'Ontario dispose de la main-d'œuvre hautement qualifiée et instruite dont il a besoin pour être concurrentiel.

Se reporter à l'Annexe VI pour plus de renseignements sur le processus de conception et d'élaboration des Services d'emploi.

1.2.2 Cadre de prestation des Services d'emploi

Les Services d'emploi sont offerts par un réseau de fournisseurs de services externes. Les services sont adaptés afin de répondre aux besoins de chacun et ils peuvent être offerts individuellement ou en groupe.

La prestation de tous les services d'Emploi Ontario, y compris des Services d'emploi, est fondée sur les principes fondamentaux suivants :

Accessibilité – Les fournisseurs de services d'Emploi Ontario offrent aux clients des démarches claires pour obtenir la formation et l'information en matière d'emploi dont ils ont besoin. Emploi Ontario offre un accès raisonnable et équitable aux services partout dans la province, ce qui comprend des mesures d'adaptation pour les personnes ayant des besoins particuliers.

Services axés sur les clients – Les fournisseurs de services d'Emploi Ontario offrent des services adaptés aux besoins de chaque personne, employeur ou collectivité. Ils répondent également aux besoins sociaux, démographiques, géographiques ou technologiques.

Qualité – Les fournisseurs de services d'Emploi Ontario offrent aux clients une expérience utile et positive. Ils protègent également la confidentialité et la vie privée de chaque personne dans tous les volets.

Intégration – Les fournisseurs de services d'Emploi Ontario répondent aux besoins des clients et fournissent des services intégrés concourant aux objectifs, aux processus, à l'infrastructure et à la technologie de la prestation des services dans tous les volets.

Rapport cout-efficacité – Les fournisseurs de services d'Emploi Ontario ont recours à la technologie, simplifient les processus opérationnels et s'appuient sur des partenariats. Ils investissent des fonds publics de manière à obtenir les meilleurs résultats possible avec les ressources disponibles.

Responsabilité – Le gouvernement et ses fournisseurs de services sont tenus de rendre compte des résultats associés à la prestation des services. Le rendement des fournisseurs de services d'Emploi Ontario est évalué en fonction des résultats et des normes de service à la clientèle.

Coordination communautaire – Dans la province, les fournisseurs de services d'Emploi Ontario coordonnent leurs activités dans les collectivités en participant au processus local de planification et de coordination.

1.2.3 Réseau et services d'information et d'orientation d'Emploi Ontario

Tous les fournisseurs de services d'Emploi Ontario doivent offrir aux Ontariennes et Ontariens des renseignements sur tous les programmes et

services d'Emploi Ontario ainsi que des services d'orientation vers les programmes de formation et les services, que le fournisseur de services offre ou non le programme ou le service en vertu de son contrat.

Chaque fournisseur de services des Services d'emploi doit :

- disposer d'un processus efficace et efficient afin de déterminer les besoins de chaque client en matière d'information et d'orientation;
- veiller à ce que les renseignements au sujet de tous les services d'Emploi Ontario (EO) soient accessibles aux clients à l'aide de documents imprimés, par téléphone ou par voie électronique;
- veiller à ce que les clients reçoivent des renseignements précis et à jour au sujet des services d'EO répondant à leurs besoins;
- aider les clients à comprendre les choix possibles à l'égard des programmes et des services dans l'ensemble du réseau d'Emploi Ontario;
- jumeler les clients au service et au fournisseur qui répond le mieux à leurs besoins et avec le moins grand nombre d'étapes possible, même si cela signifie de les orienter vers un autre fournisseur, alors que celui qui fait l'orientation offre également le service;
- améliorer continuellement les services d'information et d'orientation d'Emploi Ontario à la lumière des commentaires des clients;
- veiller à ce que les coordonnées des personnes-ressources et les descriptions des services soient exactes et à jour tant sur Internet que dans les documents imprimés qu'ils fournissent aux clients ou aux autres fournisseurs de services d'EO.

SECTION 2.0 – DESCRIPTION DU PROGRAMME

2.1 Aperçu des services d'emploi

Les Services d'emploi offrent une gamme de ressources, de mesures de soutien et de services visant à répondre aux besoins des particuliers en matière d'emploi et de carrière et à ceux des employeurs en matière de main-d'œuvre qualifiée. Le but des Services d'emploi est d'aider les Ontariennes et Ontariens à trouver des emplois durables. Les Services d'emploi peuvent guider les particuliers pour qu'ils obtiennent les compétences et la formation supérieures pour atteindre leur objectif.

Les Services d'emploi font le pont avec les autres programmes et services d'Emploi Ontario et ils représentent les assises des services pour les programmes de formation qui aident les personnes à acquérir des compétences hautement spécialisées en vue d'obtenir un emploi durable.

Les Services d'emploi fournissent à tous les Ontariens et Ontariennes un accès à des services liés à l'emploi et au marché du travail. L'admissibilité à l'assurance-emploi (AE) n'est pas un facteur déterminant concernant l'admissibilité aux composantes des Services d'emploi.

2.2 Priorités stratégiques des Services d'emploi

La composante des services assistés des Services d'emploi (se reporter à la section 2.5) est destinée plus particulièrement aux populations vulnérables et celles qui sont sous-représentées sur le marché du travail. En s'appuyant sur les critères de pertinence décrits dans les présentes directives, les fournisseurs de services canaliseront leurs efforts vers les personnes qui sont le plus à risque d'être en chômage chronique ou sur une période prolongée ou celles qui sont marginalisées sur le marché du travail.

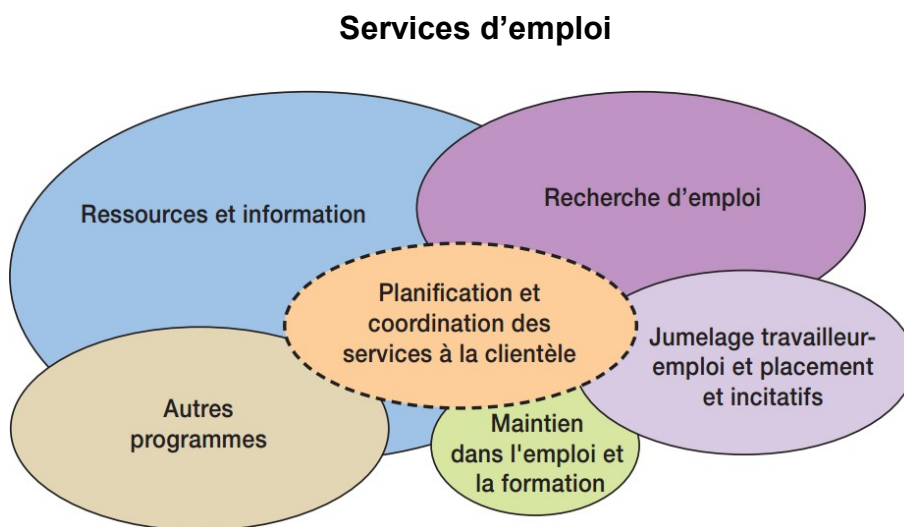
Les Services d'emploi sont accessibles aux personnes handicapées, qu'elles participent ou non au Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées. Toutes les collectivités doivent être en mesure de servir ces personnes. Certains fournisseurs des Services d'emploi sont totalement accessibles et peuvent offrir un éventail de soutiens aux personnes handicapées. D'autres peuvent devoir travailler de concert avec des organisations spécialisées dans les services aux personnes handicapées dans leur collectivité et prendre des arrangements pour offrir les Services d'emploi dans d'autres endroits.

Les Services d'emploi sont l'une des composantes clés de la stratégie du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle visant à augmenter le taux de participation et d'achèvement dans les programmes d'apprentissage. Comme les fournisseurs des Services d'emploi sont en contact

avec des milliers d'employeurs chaque année, ils constituent une précieuse ressource d'information sur les possibilités et les exigences en matière d'emploi. De plus, ils encouragent la participation aux programmes d'apprentissage, aident les personnes à déterminer l'occupation qui convient le mieux à leurs aptitudes et intérêts, et renvoient les employeurs et les particuliers au bureau du Ministère s'ils souhaitent obtenir plus de renseignements.

Les Services d'emploi n'interviennent pas directement dans le processus d'inscription. Ils peuvent toutefois inciter les employeurs et les particuliers à s'engager dans cette voie, fournir des incitatifs financiers pour compenser les coûts de formation des employeurs (si ces derniers utilisent les Services d'emploi pour embaucher des personnes) et les inscrire en tant que stagiaires. Enfin, ils peuvent fournir du soutien aux nouvelles recrues et aux employeurs durant le placement.

2.3 Composantes des Services d'emploi



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

Les Services d'emploi offrent une gamme de services très souples qui peuvent être adaptés aux besoins des particuliers. Les personnes n'ont pas toutes besoin du même type d'assistance, ni n'ont besoin de toutes les composantes des Services d'emploi.

La *Planification et coordination des services à la clientèle (PCSC)* est intégrée à toutes les composantes des Services d'emploi et permet de déterminer les services dont a besoin chaque personne.

La composante *Ressources et information* fournit des renseignements sur les possibilités locales de formation et d'emploi, les services de soutien communautaires, les exigences professionnelles et de formation, et les ressources visant à appuyer les activités autonomes ou « non assistées » de recherche d'emploi. Cette composante aide également les particuliers à préciser et à planifier leur cheminement de carrière et à prendre des décisions éclairées en matière d'éducation, de formation et d'emploi.

Composantes des services « assistés » – Les programmes *Recherche d'emploi, Jumelage travailleur-emploi, placement et incitatifs, et Maintien dans l'emploi et la formation* conviennent aux personnes qui ont besoin de services plus intensifs, accompagnés et peut-être individualisés.

Tous les fournisseurs de services des Services d'emploi offrent la gamme complète des services non assistés et assistés. Cette intégration des services permet d'offrir une gamme de services souples et adaptables véritablement axés sur le client.

2.4 Planification et coordination des services à la clientèle (PCSC)

La composante Planification et coordination des services à la clientèle (PCSC) est la plaque tournante des Services d'emploi et constitue le principal lien vers :

- toutes les autres composantes des Services d'emploi;
- les autres programmes et services d'Emploi Ontario;
- les programmes et services offerts par d'autres organismes qu'Emploi Ontario.

La composante PCSC est le premier point de contact des particuliers qui souhaitent accéder aux Services d'emploi à la suite de la publicité, d'une orientation par des amis ou des collègues ou d'autres fournisseurs de services de la collectivité (dans le cadre d'Emploi Ontario ou non), ou par un autre service d'Emploi Ontario. Cette composante vise à assurer la planification et la coordination des services.

Dans le cadre de la composante PCSC, les fournisseurs de services analysent les objectifs de carrière, d'emploi et de formation de leurs clients, afin de les orienter vers les services qui sont les plus appropriés pour leur permettre d'atteindre leurs objectifs.

Comme elle est intégrée à toutes les composantes de services, la PCSC n'est assujettie à aucune exigence d'admissibilité.

Dans le cadre de la PCSC, le fournisseur de services détermine que :

- si un client serait mieux servi par des ressources et de l'information de Services d'emploi non assistés ou assistés;
- quelles composantes des Services d'emploi assistés (au besoin) qui seraient les plus avantageuses, et dans quelle séquence;
- Si une personne a besoin d'un accès ou d'un renvoi à d'autres services ou formes de soutien, comme le Programme d'alphabétisation et de formation de base, le Programme de préapprentissage, Deuxième carrière, les Partenariats pour la création d'emplois ou les Prestations d'aide au travail indépendant avant, pendant ou après sa participation aux Services d'emploi.

Lorsque le fournisseur de services oriente un client vers un autre service, le fournisseur de services doit :

- l'orienter de façon pertinente et en temps opportun vers d'autres services que ceux fournis par les Services d'emploi ou Emploi Ontario;
- avoir des systèmes internes permettant d'évaluer l'efficacité et la pertinence de l'orientation, y compris le degré de satisfaction du client et de l'organisme qui l'a accueilli à l'égard de l'orientation;
- se conformer au Guide d'information et de ressources d'Emploi Ontario, qui fournit une explication plus détaillée des renseignements de base et des attentes en matière d'orientation afin d'assurer des liens plus efficaces, la coordination des services et la satisfaction des clients à l'égard des orientations.

La PCSC permet aussi de suivre et de surveiller la progression du client dans les Services d'emploi, d'adapter le plan des Services d'emploi et d'assurer une coordination avec les autres services pendant toute la durée de la participation du client aux Services d'emploi, et jusqu'à ce qu'il n'ait plus besoin de ces services.

La PCSC permet aux particuliers d'avoir accès aux services dont ils ont besoin, et uniquement à ceux-ci, pour atteindre leurs objectifs de carrière et d'emploi, y compris le soutien à l'accès à la formation. Ce sont les fournisseurs des Services d'emploi qui déterminent les services qui permettraient d'aider le plus efficacement les particuliers à atteindre leurs objectifs de carrière et d'emploi.

Dans le cadre de la PCSC, les fournisseurs de services tiendront compte :

- des dimensions de l'employabilité du particulier (c.-à-d., les aptitudes en relations interpersonnelles, les antécédents professionnels et le niveau d'instruction);
- des indicateurs de pertinence de la participation du particulier;
- des demandes possibles des employeurs;
- des possibilités qui existent sur le marché du travail (possibilités d'emploi ou de formation, tendances du marché du travail de la collectivité, de la région);

Dans le cadre de la PCSC, les fournisseurs de services doivent :

- se doter d'un modèle de prise de décisions pour le service à la clientèle qui justifie l'accès aux services subventionnés; ce modèle doit refléter la capacité de prendre des décisions cohérentes et équitables en matière de services à l'aide d'une variété de critères permettant de déterminer l'admissibilité et la pertinence de la participation;
- justifier toutes les décisions relatives aux services;
- éviter de fournir les mêmes services à l'ensemble des clients ou dans la même séquence;
- collaborer au processus d'orientation et d'accès aux études, à la formation ou à un autre service;
- fournir des ressources et de l'information pour permettre aux clients d'effectuer une recherche d'emploi autonome et aux employeurs d'attirer et de recruter des employés;
- élaborer un plan des Services d'emploi si davantage de Services d'emploi assistés sont nécessaires;
- assurer un soutien continu pour permettre l'accès aux autres services et programmes nécessaires, notamment ALS-FLS, les services d'aide à l'établissement ou tout autre service favorisant l'employabilité du client et pouvant résoudre les problèmes possibles de stabilité;
- assurer le soutien, la surveillance et le suivi des clients et des participants.

2.4.1 Décisions relatives aux services

Pour appliquer une approche uniforme pour jumeler les besoins en matière de services et des interventions adéquates, les fournisseurs de services doivent recourir à un modèle de prise de décisions qui justifie l'accès aux services subventionnés.

L'accès aux services assistés est intégré à toutes les composantes des Services d'emploi parce qu'il s'agit d'un processus évolutif. Les besoins d'un client en matière de services ne sont pas toujours évidents au début, mais ils apparaissent souvent durant la participation à un service. À titre d'exemple, un fournisseur de services peut placer un client dans un emploi ou un travail à l'essai afin d'obtenir une évaluation plus précise des mesures de soutien

nécessaires, fondée sur une expérience de travail. Ceci lui permettra de prendre des décisions relatives à la prestation d'autres services.

Pour évaluer les besoins d'une personne, tous les fournisseurs de services doivent tenir compte des critères suivants avant de décider quels services aideront le plus efficacement les clients à atteindre les résultats souhaités :

Démographie – comprend les renseignements de base sur la personne, son sexe, son âge, sa situation d'emploi, ses incapacités, ses sources de revenus.

Études – comprend le niveau d'instruction atteint; il faut prendre en considération les études accomplies ou les titres de compétences acquis à l'extérieur du Canada et qui ne sont pas reconnus en Ontario.

Indicateurs de rendement – comprend les caractéristiques des personnes qui les empêchent d'atteindre le rendement requis au travail.

Aptitudes en relations interpersonnelles – se rapporte aux difficultés à maintenir des relations positives avec les employeurs et les collègues de travail.

Perceptions du marché – comprend les caractéristiques qui risquent de pousser un employeur à avoir une perception ou un préjugé à l'égard d'une personne et de son habileté à accomplir le travail.

Motivation – se rapporte aux 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.

Attentes en matière d'emploi – comprend la nécessité de préciser les préférences professionnelles de la personne ou sa compréhension de la façon dont ses compétences coïncident avec les possibilités offertes sur le marché du travail.

Autopromotion – se rapporte à la 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 – se rapporte au style de vie, aux circonstances personnelles ou aux problèmes d'autogestion qui peuvent nuire à l'habileté d'un client d'entreprendre une recherche d'emploi et de garder un emploi.

À la lumière de ces renseignements, le fournisseur de services déterminera les Services d'emploi qui sont appropriés et si des Services d'emploi assistés ou non assistés seront plus avantageux pour le client.

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 propres méthodes et outils existants.

Nombre de ces critères d'adéquation sont inclus dans la méthode d'évaluation du rendement du participant prévue dans le Cadre de gestion du rendement des Services d'emploi. Se reporter à la section 4.4.1 pour une liste des principaux

indicateurs de pertinence du Cadre de gestion du rendement des Services d'emploi.

2.5 Services assistés

Les composantes des services « assistés » des Services d'emploi sont :

- Recherche d'emploi;
- Jumelage travailleur-emploi, placement et mesures incitatives;
- Maintien dans l'emploi et la formation.

Pour accéder à l'un ou l'autre des services assistés, un particulier doit satisfaire aux critères d'admissibilité suivants : être sans emploi et ne pas être en formation ou aux études à plein temps. Aux fins des Services d'emploi, une personne qui travaille en moyenne moins de 20 heures par semaine est considérée comme une personne « sans emploi ». Une personne est considérée comme une personne en formation ou aux études à plein temps en fonction de la définition fournie par l'établissement auquel elle est inscrite.

Les fournisseurs de services peuvent accepter certaines exceptions (jusqu'à 10 % des clients servis) aux critères d'admissibilité en fonction d'une évaluation indiquant la pertinence et le besoin d'un autre service, du contexte du marché du travail local, des buts et des objectifs des Services d'emploi, ainsi que des engagements en matière de rendement et du financement prévus dans l'entente.

Une fois que l'on a jugé que le client a besoin d'un service assisté des Services d'emploi (Recherche d'emploi, Jumelage travailleur-emploi, placement et mesures incitatives et Maintien dans l'emploi et la formation), le fournisseur des Services d'emploi travaillera avec le client afin de déterminer les activités, les incitatifs et les mesures de soutien qui aideront le plus le client à atteindre les résultats visés à l'aide de la gamme des composantes des Services d'emploi.

Si l'on juge que des services assistés sont les plus appropriés, le fournisseur de services travaille avec le client afin d'élaborer un plan des Services d'emploi. Au fil du temps, lorsque le client commence à travailler avec le fournisseur de services et que des analyses et des évaluations plus poussées sont réalisées, d'autres besoins en matière de services peuvent être déterminés. Le fournisseur de services peut répondre à ce besoin ou veiller à ce qu'une réponse soit coordonnée avec d'autres fournisseurs de services.

2.5.1 Plan des Services d'emploi

Un plan efficace des Services d'emploi prévoira un accès simultané ou séquentiel aux services assistés des Services d'emploi et il intégrera également les modifications nécessaires au fur et à mesure que de nouvelles possibilités se présenteront.

Le fournisseur de services veillera aussi à assurer un soutien continu pour permettre l'accès aux autres services et programmes nécessaires, c.-à-d., l'alphabétisation, ALS-FLS, les services d'aide à l'établissement ou tout autre service favorisant l'employabilité du client et pouvant résoudre les problèmes possibles de stabilité.

Le fournisseur de services surveille et évalue les progrès et modifie le plan en conséquence.

Les plans des Services d'emploi des clients doivent :

- énoncer des objectifs précis et réalistes;
- renforcer ou faire concorder les aptitudes, les intérêts et les besoins répertoriés par l'employeur ou touchant l'information sur le marché du travail;
- prévoir les étapes à franchir pour atteindre les objectifs et les méthodes de surveillance des progrès;
- montrer la responsabilisation du particulier par rapport à son plan de services ou de formation (acquiescement, compte-rendu de discussions et recours à l'outil d'auto-évaluation);
- prévoir des mesures de soutien pour la recherche d'emploi ou la formation et les études;
- prévoir des mécanismes de surveillance continue et montrer que des mesures de soutien sont en place, si elles sont nécessaires;
- être mis à jour au fur et à mesure que les étapes sont franchies, que des compétences ou des connaissances sont acquises, ou que de nouveaux renseignements sont appris dans le cadre de placements bénévoles ou du travail à l'essai en vue d'un recrutement.

En plus des indicateurs de pertinence, les fournisseurs de services devront tenir compte de renseignements et de caractéristiques supplémentaires sur le client afin de déterminer le type de services qui sera le plus positif pour le client.

Les fournisseurs de services doivent documenter une justification claire des décisions prises concernant les services offerts, à la lumière de l'analyse des indicateurs de pertinence de chaque personne et des résultats escomptés des programmes des Services d'emploi.

2.5.2 Recherche d'emploi

La composante Recherche d'emploi permet d'offrir une aide personnalisée dans les domaines de l'évaluation de la carrière et de l'établissement d'objectifs de carrière, de l'évaluation des compétences et de l'intérêt, et de la préparation aux entrevues et à l'emploi. Elle convient davantage aux personnes qui veulent travailler et qui y sont aptes, mais qui risquent de ne pas réussir ou qui n'ont pas

obtenu de succès dans leur recherche d'emploi autonome en raison de l'absence d'objectifs précis de carrière, d'attentes irréalistes sur le plan de l'emploi, de piètres aptitudes d'autopromotion ou de problèmes de stabilité.

Les fournisseurs de services aident les clients à planifier et à réaliser leur recherche d'emploi, en fonction d'une évaluation réaliste et précise de leurs qualifications par rapport aux exigences des emplois. De l'information de base sur le SIMDUT et d'autres renseignements et possibilités de formation en matière de sécurité au travail sont aussi offerts.

Les fournisseurs de services doivent, au minimum, offrir des activités telles que les suivantes :

- l'exploration, l'identification et la clarification des intérêts, des habiletés, des compétences, des études et de l'expérience en fonction des objectifs de carrière et d'emploi à court et à long terme;
- l'exploration des exigences professionnelles et des exigences relatives à la formation en fonction des objectifs de carrière et d'emploi, y compris les métiers et l'apprentissage;
- une orientation par rapport au milieu de travail : règles et attentes des employeurs, droits et responsabilités des employés, culture du milieu de travail canadien, etc.;
- des services de counselling et de coaching relatifs aux aptitudes à la vie quotidienne qui favorisent l'emploi;
- un soutien relatif à la divulgation des handicaps qui peuvent influencer sur la participation au travail;
- la préparation d'outils de recherche d'emploi, comme les curriculum vitae et les demandes d'emploi, les stratégies d'entrevues d'emploi et de recherche d'emploi, les dossiers scolaires et de formation;
- un soutien afin d'évaluer les compétences en fonction des exigences d'un emploi;
- de l'information et un soutien concernant l'accès à l'agrément professionnel et à l'évaluation des connaissances linguistiques, des titres de compétences et des acquis;
- un soutien, du mentorat et du coaching durant le processus de recherche d'emploi;
- un soutien à l'aiguillage et à l'accès d'autres services comprenant, entre autres, les études et la formation.

2.5.3 Jumelage travailleur-emploi, placement et mesures incitatives

La composante Jumelage travailleur-emploi, placement et mesures incitatives permet de jumeler les compétences et les intérêts aux possibilités d'emploi et aux besoins des employeurs. Les clients qui ont recours à cette composante ont besoin d'un placement pour acquérir de l'expérience de travail ou une formation en cours d'emploi.

Les clients reçoivent une aide afin de jumeler leurs compétences, leurs aptitudes, leurs intérêts et leur expérience aux exigences de l'employeur ou du poste, 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 SIMDUT et d'autres renseignements et occasions de formation en matière de sécurité au travail sont aussi offerts.

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

La composante Jumelage travailleur-emploi, placement et mesures incitatives permet de jumeler les compétences et les intérêts aux possibilités d'emploi et aux besoins des employeurs.

La composante Jumelage travailleur-emploi, placement et mesures incitatives comprend :

- des démarches proactives auprès des employeurs afin de repérer les possibilités offertes sur le marché du travail concurrentiel
- du soutien aux employeurs pour cerner les compétences et les capacités requises et d'examiner les exigences en matière de formation en apprentissage;
- une formation à la sensibilité et à la diversité culturelles, une formation relative aux mesures d'adaptation du milieu de travail pour les personnes handicapées, une orientation relative à la santé et à la sécurité au travail et une formation sur la communication en milieu de travail;
- le jumelage des besoins des employeurs en matière de compétences aux habiletés et aux intérêts des participantes et participants;
- l'évaluation de la pertinence du milieu de travail et de la capacité d'un employeur d'offrir une expérience de travail positive et une formation en milieu de travail;
- le placement dans un emploi, avec ou sans incitatif financier, un poste bénévole, un travail à l'essai ou des possibilités de formation en cours d'emploi;
- l'élaboration de plans et d'ententes de formation en cours d'emploi, y compris la négociation d'incitatifs financiers au besoin;
- la surveillance de l'expérience de travail ou de l'entente de formation en cours d'emploi, avec la participante ou le participant et l'employeur;
- le jumelage des participants et des mentors et des responsables du coaching pendant et après le placement.

Les fournisseurs de services doivent, au minimum, offrir des activités telles que les suivantes :

- des démarches auprès des employeurs afin d'identifier les possibilités offertes sur le marché du travail « caché », c'est-à-dire celles qui ne sont pas encore annoncées sur le marché du travail concurrentiel, ce qui signifie que l'employeur n'a pas encore entrepris le processus de recrutement à l'aide de la publication d'offres d'emploi ou d'annonces publicitaires;
- l'évaluation de la capacité du milieu de travail d'un employeur d'offrir une expérience de travail positive et une formation en milieu de travail;
- l'identification des clients qui sont prêts à faire l'objet d'un placement lorsque l'occasion se présentera;
- une formation relative à la sensibilité et à la diversité, à la sécurité au travail et de l'information concernant les besoins d'adaptation;
- une aide aux employeurs afin de déterminer les compétences et les habiletés requises pour effectuer un travail donné;
- le jumelage des besoins d'un milieu de travail ou d'un emploi et les capacités d'un client;
- une aide afin de trouver des possibilités de placement, y compris du travail bénévole, du travail à l'essai en vue d'un recrutement et du travail à temps plein ou partiel avec formation en cours d'emploi;
- la négociation d'ententes et de contrats de placement d'une durée variable avec les clients et les employeurs, mais ne dépassant pas une année, y compris l'établissement des objectifs et des engagements de formation en cours d'emploi et des incitatifs financiers;
- le suivi et le soutien du placement auprès du particulier et de l'employeur afin d'en favoriser la réussite;
- la prestation d'un mentorat et d'un coaching de soutien pendant et après le placement;
- l'administration du contrat avec l'employeur, y compris le traitement et le versement en temps opportun des incitatifs financiers et la gestion des fonds de transfert alloués pour les incitatifs à l'emploi et à la formation et les mesures de soutien.

Dans la composante Jumelage travailleur-emploi, placement et mesures incitatives, les clients s'attendent à :

- une aide afin de jumeler leurs compétences et leurs intérêts aux possibilités d'emploi;
- une aide à l'égard des possibilités d'emploi et la négociation de la relation d'emploi en leur nom;
- l'apprentissage par l'expérience ou la formation en cours d'emploi;
- un soutien visant à recenser et à résoudre les problèmes du milieu de travail pouvant influencer sur leur réussite;
- un soutien financier pour éliminer les obstacles à la participation, si nécessaire.

Les employeurs s'attendent à ce qui suit :

- de l'aide pour cerner les besoins en ressources humaines;
- l'évaluation des compétences, des aptitudes et des intérêts du client en fonction des besoins de leur milieu de travail;
- de l'aide afin d'élaborer un plan d'apprentissage par l'expérience ou de formation en cours d'emploi qui soit réaliste pour le client et conforme aux exigences du milieu de travail;
- un soutien visant à recenser et à résoudre les problèmes qu'un participant éprouve en milieu de travail et qui peuvent influencer sur la capacité de l'employeur à atteindre ses objectifs opérationnels;
- des incitatifs financiers visant à atténuer les coûts liés à la prestation d'un apprentissage par l'expérience ou d'une formation en cours d'emploi efficace, lorsque cela est approprié et nécessaire. Jumelage travailleur-emploi, placement et incitatifs.

2.5.3.1 Placement et mesures incitatives

Pour participer aux placements, les employeurs doivent :

- avoir l'autorisation d'exploiter une entreprise en Ontario;
- respecter toutes les lois pertinentes, y compris les lois et règlements fédéraux et provinciaux relatifs aux droits de la personne, et toutes autres normes applicables, ainsi que les lois concernant la santé et la sécurité au travail, les normes d'emploi et l'accès à l'information et la protection de la vie privée;
- offrir des emplois grâce au placement des Services d'emploi en Ontario;
- souscrire à l'assurance de la CSPAAT ou à une assurance privée contre les accidents du travail et souscrire à une assurance responsabilité civile générale adéquate, conformément aux conseils de son courtier d'assurance;
- **NE PAS** embaucher comme participante ou participant à un placement un membre de sa famille immédiate, tel qu'un parent, un conjoint, un frère ou une sœur ou un enfant;
- **NE PAS** recevoir des fonds gouvernementaux d'une autre source pour le même placement de formation;
- **NE PAS** utiliser les services de placement pour remplacer du personnel existant ou mis à pied.
- **NE PAS** être un fournisseur de services des Services d'emploi d'EO.

En outre, les employeurs doivent s'engager à :

- élaborer un plan pertinent de formation et d'acquisition d'une expérience de travail qui aidera les participants à atteindre leurs objectifs concernant le marché du travail ou l'emploi et les employeurs

à atteindre leurs objectifs d'affaires, de concert avec le fournisseur de services et les participants;

- fournir des commentaires et des évaluations sur le niveau de compétence de la participante ou du participant, le cas échéant;
- offrir aux participantes et participants des possibilités d'emploi ou des postes contractuels à long terme;
- démontrer qu'ils possèdent la capacité d'assurer une supervision adéquate de la participante ou du participant et de fournir la formation ou l'expérience de travail décrite dans le plan des Services d'emploi;
- placer la participante ou le participant sur la liste de paie de l'entreprise et lui fournir les mêmes conditions de travail et avantages sociaux que les autres employés ordinaires.

Pour entreprendre un placement, le fournisseur de services doit :

- s'assurer que l'employeur satisfait à tous les critères d'admissibilité;
- effectuer au moins une visite initiale des locaux de chaque employeur, avant le début de tout placement, afin de confirmer que l'employeur peut fournir un lieu de travail adéquat et sécuritaire;
- élaborer un plan de formation avec l'employeur et la participante ou le participant;
- négocier des mesures incitatives, selon les besoins.

Pour être admissible à des placements consécutifs, l'employeur doit avoir :

- démontré sa capacité d'offrir une bonne formation;
- respecté les modalités de tout contrat de formation antérieur

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.

L'incitatif au placement pour les employeurs vise 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;
- ce ne sont pas tous les employeurs qui reçoivent un incitatif qui toucheront le montant maximum et le montant de l'incitatif doit être en 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 :
 - Ce montant est réparti comme suit jusqu'à concurrence de : 6 000 \$ en incitatif à la formation pour tous les clients des services assistés des Services à l'emploi et 2 000 \$ supplémentaires pour les primes à la signature à l'intention des employeurs pour l'apprentissage, le cas échéant;
- l'incitatif n'est pas lié au coût de la rémunération du participant.

Prime à la signature à l'intention des employeurs pour l'apprentissage

Les employeurs peuvent profiter d'une prime à la signature de 2 000 \$ pour l'apprentissage s'ils embauchent, inscrivent ou forment un apprenti dans le cadre de leur participation au programme Jumelage travailleur-emploi, placement et incitatifs.

Critères d'admissibilité :

Pour être admissible à une prime à la signature, l'employeur doit :

- répondre à tous les critères applicables aux employeurs participants aux stages avec incitatif à la formation;
- s'engager à appliquer un plan pertinent de formation en apprentissage pour le participant au titre d'une Entente de stage avec incitatif à la formation des Services d'emploi.

Les primes à la signature sont versées aux employeurs en deux temps :

- un versement initial de 1 000 \$ à la signature et à l'inscription au Ministère de l'Entente de stage avec incitatif à la formation d'un participant;
- un versement de 1 000 \$ six mois après la date de signature ou d'inscription si l'apprenti est toujours employé par le même employeur ou en formation avec ce même employeur.

En plus de la prime à la signature à l'intention des employeurs pour l'apprentissage à hauteur de 2 000 \$, l'employeur pourrait être admissible à un incitatif à la formation; cette mesure incitative d'un maximum de 6 000 \$ peut être négociée en fonction de la durée du stage des Services d'emploi du participant avec l'employeur et de la complexité du plan de formation du participant. ***Le montant maximal de l'incitatif à la formation des Services d'emploi qu'un employeur peut recevoir s'élève à 8 000 \$ par participant, ce qui comprend la prime à la signature de 2 000 \$.***

2.5.4 Maintien dans l'emploi et la formation

Maintien dans l'emploi et la formation est la composante qui favorise la présence à long terme ou la progression sur le marché du travail et l'achèvement d'une formation, et est complémentaire aux activités habituelles de surveillance, de soutien et de suivi. 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.

Les indicateurs de pertinence du maintien dans l'emploi et la formation sont liés aux perceptions continues du marché et au rendement permanent au travail, y compris aux aspects comme les antécédents d'emplois marginaux ou de premier échelon, la perte d'emploi 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.

De plus, les employeurs peuvent s'attendre à recevoir de l'aide afin de déterminer les domaines dans lesquels un soutien, un apprentissage, un mentorat ou un coaching accru est nécessaire afin d'assurer le maintien de l'emploi, d'accroître les compétences ou d'assurer l'avancement.

Les fournisseurs de services doivent, au minimum, offrir des services tels que les suivants :

- la création d'une banque de mentors et de responsables du coaching pour le soutien des clients et participants;
- une analyse permettant de déterminer la nécessité d'un soutien supplémentaire (auprès du client ou participant et de l'employeur, le cas échéant);
- l'élaboration d'un plan de soutien avec le client ou participant, le responsable du coaching ou le mentor et l'employeur, le cas échéant);
- le jumelage des clients et participants et des mentors et responsables du coaching afin de fournir un soutien pendant et après le placement;

- la surveillance de la relation des mentors et des responsables du coaching avec les clients et participants et de son impact sur la réussite en milieu de travail, et la facilitation des rajustements, le cas échéant.

Les fournisseurs de services doivent fournir une explication claire pour justifier le recours à ce service par un particulier, y compris le plan des Services d'emploi du client et tout travail préliminaire visant à aider celui-ci à accéder à cette composante.

2.6 Ressource et information (Services non assistés)

La composante Ressources et information (RI) est offerte à toute la collectivité, y compris aux personnes qui occupent un emploi, aux personnes sous-employées, aux chercheurs d'emploi, aux étudiantes et étudiants, aux personnes licenciées, aux apprentis, aux personnes formées à l'étranger et aux employeurs. Il n'y a aucun critère d'admissibilité ni critère d'accès pour cette composante.

Les personnes qui sont bien servies par cette composante ont généralement une bonne compréhension des perceptions du marché, une grande motivation, de bonnes habitudes de travail et de solides aptitudes en relations interpersonnelles.

Cette composante offre à la plupart des chercheurs d'emploi et des employeurs l'information et les ressources nécessaires pour appuyer leur recherche d'emploi et de ressources humaines respectives. Elle fournit des renseignements sur les possibilités locales de formation et d'emploi, les services de soutien communautaires, les exigences professionnelles et de formation, y compris les métiers et programmes d'apprentissage, et les ressources visant à appuyer les activités autonomes ou « non assistées » de recherche d'emploi. Elle aide aussi les employeurs à attirer et à recruter du personnel et de la main-d'œuvre qualifiée en affichant des offres d'emploi et en participant à des salons de l'emploi et à d'autres événements communautaires similaires.

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

Ce service fournit également des renseignements sur l'orientation et la planification de la carrière, ainsi que sur la prise de décisions éclairées en matière d'éducation, de formation et d'emploi. Elle offre également de l'information et du soutien quant à l'accès à des programmes comme le Programme d'alphabétisation et de formation de base, le Programme de préapprentissage, Deuxième carrière, les Partenariats pour la création d'emploi, et les programmes d'enseignements secondaires et postsecondaires.

Bien que le service de Ressource et d'information entre dans la catégorie des services « non assistés », le personnel peut prêter assistance aux clients. Le

personnel du fournisseur de services peut fournir des conseils et une orientation. Il est en mesure d'orienter les particuliers vers les composantes plus structurées et assistées des Services d'emploi, vers d'autres programmes et services d'Emploi Ontario ou vers d'autres programmes et services dans la collectivité. Le personnel du fournisseur de services doit mettre en place un processus permettant aux clients de la composante RI de faire part de leurs commentaires et d'avoir accès aux autres services dont ils ont besoin.

Les clients qui participent à d'autres composantes des Services d'emploi auront également accès à la composante Ressource et information. Il en sera de même pour les personnes qui participent à d'autres programmes et services d'Emploi Ontario.

La composante Ressource et information aide également les gens à :

- s'inscrire à des études secondaires et postsecondaires;
- remplir et présenter des demandes, y compris les signer si cela est nécessaire, à des programmes tels que Deuxième carrière;
- accéder à des mesures de soutien au revenu telles qu'Ontario au travail, le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées ou l'assurance-emploi.

Grâce à cette composante, les particuliers peuvent obtenir de l'information sur :

- le marché du travail local, les carrières et les métiers et professions;
- les possibilités d'étude, de formation et d'emploi, notamment les exigences pour les demandes à Deuxième carrière, etc.;
- les stratégies de planification de carrière et de recherche d'emploi;
- les programmes et services d'Emploi Ontario et les autres programmes, services et ressources communautaires qui favorisent l'employabilité (soutien à l'apprentissage).

Grâce à cette composante, les employeurs peuvent obtenir de l'information sur :

- la main-d'œuvre locale;
- l'apprentissage;
- les possibilités de perfectionnement après l'emploi;
- le soutien disponible pour la planification des ressources humaines, le recrutement et la formation en milieu de travail.

Si une personne a besoin d'un soutien à l'emploi plus structuré, le fournisseur de services élaborera un plan des Services d'emploi prévoyant un accès à des Services d'emploi « assistés ».

Des activités et ressources ciblées de la composante RI peuvent être adaptées à des groupes de clients particuliers, comme les jeunes, les nouveaux arrivants, les personnes handicapées ou les francophones, conformément à ce qui a été convenu entre le Ministère et le fournisseur de services.

Cette composante peut être offerte à l'aide d'un centre de ressources virtuel ou de services itinérants, ce qui peut être particulièrement efficace dans les collectivités rurales et éloignées.

À tout le moins, les ressources et l'information énumérées ci-dessous doivent être offertes à l'aide de documents imprimés, en ligne et dans le cadre de brefs ateliers (d'une durée inférieure à deux jours) :

Ressources

- Conseils sur l'élaboration d'une stratégie de recherche d'emploi, la définition et le jumelage des intérêts en matière de carrière, des compétences et des aptitudes, l'élaboration de techniques d'entrevue et la préparation du curriculum vitae et d'une lettre d'accompagnement;
- Aide pour l'utilisation d'un ordinateur et l'accès à des services Internet, comme le courrier électronique, l'auto-évaluation en ligne, les outils de counselling de carrière, les bases de données de recherche d'emploi et les sites Web;
- Utilisation de courrier électronique et de boîtes vocales, d'un ordinateur, d'un télécopieur ainsi que d'un service téléphonique et d'un service Internet gratuits;
- Possibilités menant à des activités de réseautage personnel (bénévolat, mentorat, etc.).

Information

- Orientation vers la composante RI du fournisseur de services;
- Information sur les ressources et les services offerts par le fournisseur de services et la collectivité afin d'appuyer les efforts du particulier à trouver un emploi, y compris :
 - tous les programmes et services de formation et d'emploi d'Emploi Ontario;
 - les possibilités de mentorat et les ressources d'aide à l'établissement;
 - les mesures de soutien du revenu, comme l'AE, Ontario au travail et le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées;
 - les services aux personnes handicapées;
 - le counselling, les services de garde, le logement, les soins de santé, etc.;
- De l'information sur le marché du travail local, provincial et national, c.-à-d., les secteurs, les métiers et les programmes de formation émergents ainsi que les secteurs et les métiers en déclin;
- Les offres d'emploi;
- De l'information sur les programmes d'études et de formation offerts par les universités, les collèges, les établissements d'enseignement publics et privés, etc.;
- De l'information sur le travail indépendant ou la façon de démarrer une entreprise;

- Une orientation et de l'information sur la formation en apprentissage en général, les exigences de métiers spécifiques et l'emploi;
- Des ateliers ou des séances d'information sur la sécurité au travail, y compris sur les droits et les responsabilités des particuliers [le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT), la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT), les normes d'emploi, la santé et la sécurité au travail, le Code des droits de la personne de l'Ontario, la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*].

Dans certaines collectivités, les caractéristiques démographiques du marché du travail et les plans de services communautaires permettent d'offrir de l'information et des ressources à l'intention de groupes particuliers de clients, comme les immigrants, les personnes formées à l'étranger, les jeunes, les personnes handicapées, les travailleurs mis à pied, etc. Il est possible d'offrir des ateliers spécialisés et des ressources ciblées pour répondre aux besoins de ces clientèles, notamment :

- les professions, les métiers et les associations professionnelles en Ontario;
- la culture et les attentes du milieu de travail canadien;
- les possibilités de formation à l'échelon local;
- sur les possibilités d'emploi à l'échelon local et à l'échelle provinciale et nationale.

Les fournisseurs de services doivent, au minimum, offrir ce qui suit :

- de l'information sur les ressources et les services offerts par eux-mêmes et dans la collectivité afin d'aider les particuliers et les employeurs;
- de l'information sur les programmes et les services d'Emploi Ontario;
- un accès au courrier électronique ou à des boîtes vocales, à des ordinateurs, à Internet, à un télécopieur et à un photocopieur afin d'appuyer la recherche d'emploi;
- un soutien informatique et Internet, comprenant notamment l'identification de sites pour l'auto-évaluation en ligne, la préparation à l'emploi, la recherche de carrière et la prise de décisions en matière d'emploi et de formation;
- de l'information sur le marché du travail local, provincial et national, de l'information sur la publication d'offres d'emploi, les exigences professionnelles, les exigences des organismes de réglementation, les exigences relatives à la formation et les secteurs en croissance et en déclin;
- de l'information sur la sécurité au travail, y compris les droits et les responsabilités des particuliers et des employeurs;

- des séances d'orientation et d'information portant notamment sur les outils et les stratégies de recherche d'emploi, la formation en apprentissage, le milieu de travail canadien;
- des occasions permettant aux particuliers et aux employeurs de se rencontrer lors d'ateliers ou de salons de l'emploi;
- des activités d'intégration et de sensibilisation communautaires en présentant des séances d'information et des ateliers à divers endroits, comme les écoles, les centres communautaires et les locaux d'organismes d'aide à l'établissement;
- un soutien pour l'inscription, les demandes et les présentations pour l'accès aux études, les programmes de formation et le soutien au revenu, programmes tels que Deuxième carrière, etc.;
- de l'information et du soutien pour avoir accès aux programmes de Bourse d'études pour l'apprentissage.

2.7 Autres facteurs entrant dans la description du Programme

2.7.1 Programme d'orientation en matière d'emploi pour les jeunes

Le Programme d'orientation en matière d'emploi pour les jeunes est offert à tous les jeunes admissibles, y compris aux étudiantes et aux étudiants, mais s'adresse surtout à ceux qui font face à peu d'obstacles à l'emploi (les jeunes motivés, autonomes et qui n'ont pas besoin de beaucoup d'aide pour trouver un emploi). Ses divers services d'emploi non intensifs (« intervention modérée ») permettent aux jeunes d'acquérir des compétences en gestion de carrière, leur font découvrir des activités d'exploration de carrières et les aident à trouver du travail, y compris des emplois d'été et des emplois à temps partiel pendant l'année scolaire.

Les lignes directrices et les politiques ayant trait au Programme d'orientation en matière d'emploi pour les jeunes ont été incluses en annexe des directives aux fournisseurs de services d'emploi et sont affichées à l'Espace partenaires Emploi Ontario, à l'adresse <http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/programs/yjl.html> Les directives ont pour but d'aider les fournisseurs de services à offrir le Programme d'orientation en matière d'emploi pour les jeunes. Les ententes conclues avec les fournisseurs de services établissent la responsabilité légale relative à la prestation des services, et leurs dispositions ont préséance.

2.7.2 Deuxième carrière

Les personnes admissibles au programme Deuxième carrière peuvent recevoir une aide financière; pour ce faire, elles doivent faire appel à la composante Ressource et information ou encore aux Services d'emploi assistés si elles ont besoin d'un soutien individuel ultérieur.

Dans tous les cas, les fournisseurs de services :

- fourniront aux intéressés de l'information sur Deuxième carrière, sur le processus pour présenter une demande, sur des facteurs relatifs au marché du travail ainsi que sur les possibilités de carrière et de formation;
- procéderont à une évaluation de la qualité quant à l'admissibilité et à l'adéquation en vue d'une participation à Deuxième carrière;
- aideront les intéressés à remplir une demande au titre du programme Deuxième carrière;
- feront une recommandation au Ministère selon les résultats de l'évaluation des critères d'admissibilité et d'adéquation et selon les documents à l'appui de la demande fournis par le participant;
- feront obligatoirement un suivi lorsque le participant terminera le Programme et trois, six et douze mois après.

Les mesures de soutien pour le maintien en poste après les rapports de suivi sont offertes seulement aux personnes qui sont admissibles aux Services d'emploi assistés et qui ont été désignées dans le cadre d'un plan des Services d'emploi assistés.

Se reporter aux directives sur le programme Deuxième carrière sur le site d'[Emploi Ontario](#) pour plus de renseignements.

2.7.3 Mesures de soutien à l'emploi et à la formation

Des mesures de soutien à l'emploi et à la formation sont offertes pour surmonter les obstacles financiers à la participation aux Services d'emploi. Tous les clients des services assistés des Services d'emploi ont accès à des mesures de soutien à l'emploi et à la formation.

Le soutien financier peut atteindre un maximum de 500 \$ par client participant à l'une des composantes des Services d'emploi assistés. Il peut être accordé aux clients dont le revenu familial est inférieur au seuil de faible revenu indiqué dans les « Seuils de la Mesure du panier de consommation par région de la MPC ». Se reporter au site Web, www.statcan.gc.ca, pour plus d'information sur le gouvernement fédéral.

Le soutien financier peut servir aux fins suivantes :

- le transport;
- l'achat de vêtement de travail ou de vêtements et de services de coiffage afin de rehausser la crédibilité;
- de l'équipement, des fournitures et des appareils spéciaux;
- les frais d'agrément (qui peuvent s'appliquer à certains cours de courte durée);

- les coûts de formation à court terme, comme les manuels, le matériel et la sécurité au travail;
- les services de garde d'enfants d'urgence ou peu fréquents;
- l'évaluation des compétences linguistiques et des titres de compétences;
- la traduction de titres scolaires (dans le cas des personnes formées à l'étranger);
- les besoins en matière d'adaptation du lieu de travail pour les personnes handicapées.

Les mesures du soutien à l'emploi et à la formation ne peuvent pas être utilisées pour le paiement des frais de scolarité ou d'inscription, y compris d'apprentissage. Les clients ne peuvent bénéficier de soutien à l'emploi et à la formation s'ils bénéficient de mesures de soutien semblables dans le cadre d'une autre initiative qui offre un soutien au revenu.

2.7.4 Bourse d'études pour l'apprentissage

Une bourse d'études pour l'apprentissage à hauteur de 1 000 \$ peut être octroyée pour aider les personnes qui ont besoin d'un rattrapage scolaire afin de satisfaire aux exigences d'inscription des programmes de formation en apprentissage du métier qu'elles ont choisi. Tant les clients des services assistés des Services d'emploi que les personnes qui ont recours à la composante Ressource et information sont admissibles à la bourse.

Critères d'admissibilité

Pour être admissible à une bourse pour l'apprentissage, une personne doit :

- prouver son intérêt pour le métier ou la formation spécialisés;
- ne pas pouvoir répondre aux conditions d'admission de la formation pour le métier auquel elle souhaite s'inscrire comme apprenti;
- s'engager à respecter les exigences de formation du programme d'apprentissage choisi à l'intérieur d'une année.

Les bourses pour l'apprentissage sont octroyées aux participants en deux versements :

- Un versement initial de 500 \$ lorsque la personne s'inscrit au rattrapage scolaire
- Un versement final de 500 \$ lorsque la personne termine avec succès son rattrapage scolaire, occupe un emploi et a signé une entente ou un contrat de formation en apprentissage avec le Ministère.

SECTION 3.0 – EXÉCUTION DU PROGRAMME

3.1 Attentes des clients au sujet des Services d'emploi

Les fournisseurs de services des Services d'emploi doivent :

- afficher bien en vue une charte des services à la clientèle;
- disposer d'un processus de traitement des plaintes des clients et de résolution de ces plaintes;
- offrir des points de service, des installations et des heures d'ouverture qui reflètent les besoins des clients.

Une charte des services à la clientèle indique l'importance qu'un fournisseur de services accorde à la qualité des services en incitant les clients à exprimer leurs commentaires et en y donnant suite. Elle donne un aperçu du processus et de l'échéancier requis pour traiter les compliments et les plaintes des clients. Les fournisseurs de services sont libres d'inclure à leur charte autant d'éléments qu'ils le souhaitent. Toutefois, les trois éléments suivants doivent y figurer :

- Le fournisseur de services croit en la qualité des services;
- Le fournisseur de services encourage les commentaires (compliments ou plaintes);
- Le fournisseur de services donnera suite à ces commentaires de la manière et dans les délais prévus.

Les points de service et les installations doivent tenir compte des besoins des clients, notamment :

- des installations accessibles ou la prestation des services à un endroit accessible;
- des services itinérants ou mobiles lorsque les besoins locaux le justifient;
- des heures d'ouverture en soirée et les week-ends selon les besoins.

Dans le cadre du Système de gestion du rendement (se reporter à la section 4 des présentes directives), les fournisseurs de services présentent des rapports au Ministère au sujet des services à la clientèle, y compris l'évaluation de la satisfaction des clients. Le Ministère ajoutera progressivement des attentes supplémentaires concernant la prestation des services et les services à la clientèle. Cela est essentiel pour assurer la reddition de comptes et l'uniformité en matière de qualité, d'expérience du client et d'amélioration des services.

3.2 Résultats, activités et qualité des services

Les fournisseurs de services doivent faire la preuve de la qualité des services offerts par leur organisme et des Services d'emploi qu'ils fournissent ainsi que des résultats obtenus par leurs clients.

Tel que décrit à la section 4 de ces directives, le Système de gestion du rendement des Services d'emploi définit la norme provinciale de qualité des services et les dimensions de la réussite, y compris les mesures de base de l'efficacité, des services à la clientèle et de l'efficience. Le financement du Ministère est lié à la capacité de l'organisme d'atteindre les objectifs visés.

Les fournisseurs de services doivent présenter des preuves organisationnelles de la qualité des services offerts, notamment :

- de bonnes pratiques relatives aux services à la clientèle, notamment en ce qui a trait aux heures d'ouverture et aux mécanismes destinés à recueillir les commentaires de la clientèle;
- une stratégie de promotion et de recrutement qui tient compte de l'orientation client du fournisseur de services;
- la création de ressources qui s'appuient sur les autres ressources communautaires semblables et les complètent;
- plusieurs moyens pour accéder aux services (téléphone et site Web);
- des ententes précises avec d'autres fournisseurs de services et partenaires communautaires concernant l'orientation des clients;
- des mécanismes permettant un accès individuel aux composantes des Services d'emploi;
- une stratégie permettant de combler les écarts entre les services offerts dans la collectivité;
- une prestation de services souple, adaptée et intégrée;
- la confirmation de l'admissibilité du participant/client et de la pertinence de sa participation à un service;
- des activités coordonnées de recrutement communautaire;
- un respect de toutes les exigences en matière d'information et de renvois d'Emploi Ontario.

Des données probantes visant à appuyer la justification des services et à documenter les résultats du plan des Services d'emploi seront recueillies selon diverses méthodes, dont notamment :

- l'évaluation des compétences;
- des formulaires de commentaires;
- l'évaluation des résultats de la formation;
- des questionnaires sur la satisfaction des clients.

3.3 Suivi

Quels que soient les services assistés qui sont énumérés dans le plan des Services d'emploi d'un client, une surveillance et un suivi sont nécessaires. Les renseignements recueillis à l'aide de la surveillance et du suivi fournissent une

rétroaction utile afin de continuer d'appuyer le client, d'adapter les plans des Services d'emploi et de maintenir une étroite collaboration avec les employeurs. Ils aident également le fournisseur de services à déterminer les meilleures pratiques ainsi que les domaines dans lesquels des améliorations peuvent être apportées.

La surveillance a lieu lorsqu'un client ou un participant ou un employeur participe aux Services d'emploi. Le degré et l'ampleur de la surveillance varieront en fonction des besoins du client. Toutefois, les fournisseurs de services doivent veiller à ce que :

- les services fournis soient le moyen le plus efficient et efficace pour l'obtention d'un emploi durable;
- les notes consignées au dossier du client démontrent que le fournisseur de service a fait participer le client et l'employeur à l'élaboration, la surveillance, la modification et l'évaluation des plans;
- la satisfaction des clients et des employeurs soit évaluée régulièrement selon les besoins et de façon continue;
- les clients bénéficient du suivi nécessaire;
- les clients soient renvoyés à d'autres services, au besoin.

Lorsqu'un client ou un participant commence un emploi, une période d'observation au poste de travail, un travail bénévole, un travail à l'essai, un recrutement, ou un placement de formation (subventionné ou non), il est important qu'un contact périodique soit maintenu. Les notes consignées aux dossiers doivent fournir une explication des décisions qui sont prises.

Une surveillance coordonnée et proactive auprès des employeurs et des participants permet au personnel du fournisseur de services de fournir un soutien au maintien de l'emploi, de confirmer la pertinence du placement ou de résoudre les problèmes avec les participants et les employeurs avant qu'ils s'aggravent.

Participants

La surveillance est une méthode proactive qui permet au personnel responsable de la prestation des services de maintenir des liens avec les participants et de déterminer les problèmes liés à l'emploi qui doivent être réglés lorsqu'ils surviennent en milieu de travail. Les participantes et participants doivent aussi avoir la possibilité de discuter avec le personnel du fournisseur de services, à l'extérieur du lieu de travail, afin de pouvoir exprimer confidentiellement leurs préoccupations.

Employeurs

Une communication périodique entre le personnel du fournisseur de services et les employeurs qui participent à un placement permet au personnel du

fournisseur de services d'établir des liens avec eux et de déterminer les problèmes potentiels que le participant n'a pas indiqués. De plus, elle aide le personnel à évaluer la qualité du placement, à recevoir des commentaires au sujet du service fourni, à déterminer si d'autres possibilités de placement sont offertes pour d'autres clients et, le cas échéant, à encourager les employeurs à participer à la formation en apprentissage.

3.4 Départ

Le « départ » survient lorsqu'un client des Services d'emploi assistés a atteint son objectif du plan d'emploi, ne participe plus activement au service, a décidé de ne plus profiter du service ou ne peut plus être aidé par les Services d'emploi. Tout client qui n'a pas accédé aux ressources ou aux services des SE pendant trois mois consécutifs est jugé inactif. Son dossier pourra être ouvert à nouveau s'il revient pour obtenir des services.

L'entrevue de départ est une étape obligatoire qui permet au personnel du fournisseur de services d'évaluer les progrès réalisés en fonction du plan des Services d'emploi et de déterminer si le client a besoin d'une aide ou d'orientations supplémentaires.

L'entrevue de départ permet de s'assurer que le client sait quand et où obtenir les services, de déterminer la situation du client au moment du départ et d'en faire un rapport, et de lui donner la possibilité de remplir le questionnaire sur la satisfaction de la clientèle et d'exprimer des commentaires au sujet des services reçus.

L'entrevue de départ avec un employeur est aussi une façon utile de recueillir ses commentaires sur les services reçus et de connaître les futures offres d'emploi et de formation en cours d'emploi.

Les entrevues de départ permettent aux fournisseurs de services de préparer des rapports précis sur les résultats des clients au moment de leur départ des différents points de service.

3.5 Soutien au suivi

Le suivi survient après qu'un client a quitté les composantes des services assistés. Le soutien au suivi est une méthode proactive qui permet au personnel du fournisseur de services de :

- poursuivre la relation avec les clients;
- déterminer les problèmes liés à l'emploi qui doivent être réglés;
- aider le particulier à conserver son emploi;
- maintenir le contact avec les employeurs, en particulier si le client a démissionné ou a été congédié de son emploi précédent;

- d'établir au besoin des rapports.

Les fournisseurs de service doivent veiller à ce que les clients soient orientés vers d'autres services ou interventions au besoin. Cela est particulièrement important pour les clients qui sont sans emploi ou qui ne sont pas aux études ou inscrits à un programme de formation lors de leur départ des.

3.6 Rapports de suivi

Les fournisseurs de services doivent se conformer aux exigences en matière de rapports de suivi suivantes :

Pour les clients du programme des Services d'emploi :

- pour 100 % des clients des Services d'emploi à leur départ d'une composante assistée;
- pour 100 % des clients des Services d'emploi après trois, six et douze mois après leur départ d'un service d'emploi existant jusqu'à ce que le fournisseur de service obtienne un résultat positif (selon les résultats des services du Cadre de gestion du rendement des Services d'emploi – Se reporter à la section 4.0 des Directives).

Pour les clients de Deuxième carrière (tant pour les clients des services assistés et les personnes renvoyées à Deuxième carrière par la composante Ressource et information) :

- pour 100 % des clients de Deuxième carrière à leur départ ainsi que dans les trois, six et douze mois suivants la fin de l'intervention de formation.

SECTION 4.0 – GESTION DU RENDEMENT

4.1 Systèmes de gestion du rendement

Les Services d'emploi sont conçus pour être efficaces, efficaces et axés sur les clients. Grâce à l'expérience et à la connaissance de la situation locale des fournisseurs de services, les Services d'emploi fournissent les services les plus appropriés afin de permettre aux particuliers d'atteindre les meilleurs résultats.

Pour veiller à l'uniformité dans la province, la fonction publique de l'Ontario utilise des systèmes de gestion du rendement qui favorisent la prestation de services à la clientèle de haute qualité et les résultats d'une manière transparente et responsable.

Les systèmes de gestion du rendement permettent d'évaluer l'efficacité des services, d'établir des points de repère et d'assurer une norme uniforme de qualité des services pour tous les clients et de soutenir des fournisseurs de services pour établir des objectifs d'amélioration des services.

Un système de gestion du rendement transparent garantit que tous ceux qui y participent (particuliers, clients, employeurs, collectivités, organismes de prestation et bailleur de fonds) connaissent la qualité de services qui est attendue, la façon dont elle est mesurée, le rendement du système et les possibilités d'amélioration. Les attentes relatives à la prestation des services et aux résultats sont précises et les normes de qualité des services et l'amélioration continue se traduisent par une satisfaction accrue de la part des clients, des fournisseurs de services et des bailleurs de fonds.

Le système de gestion du rendement offre de multiples avantages. Il permet notamment au client d'avoir accès à des services et des résultats améliorés. Pour le bailleur de fonds, les avantages sont une amélioration des résultats et une optimisation des ressources. Pour les fournisseurs de services, les avantages sont nombreux et comprennent notamment :

- une plus grande autonomie afin de déterminer les stratégies et les méthodes de prestation des services alors que le personnel du Ministère adopte davantage une approche de consultation stratégique à l'égard de la relation;
- une influence accrue à l'échelon local et auprès du Ministère lorsqu'il s'agit de discuter de modifications aux plans de services, de la conception des programmes et de l'affectation des ressources;
- une connaissance accrue des meilleures pratiques et une meilleure compréhension de la satisfaction des clients;
- une souplesse accrue, une plus grande efficacité et de meilleures stratégies pour la planification et l'affectation des ressources;

- une amélioration des communications avec le personnel du Ministère en raison de la présence de mesures et de normes précises et cohérentes;
- une capacité accrue de faire face à des changements externes inattendus (communautaires, économiques ou sociaux) grâce à un modèle de gestion des affaires plus habilitant et adapté.

4.2 Qualité des services et gestion du rendement Caractéristiques d'un système de gestion du rendement efficace

Le système de gestion du rendement est un outil indispensable pour les fournisseurs de services et le Ministère aux fins de la planification, de la prestation et de la gestion des services. Il aidera les fournisseurs de services à être encore plus efficaces, axés davantage sur les clients et plus efficaces afin d'atteindre une norme élevée de qualité générale des services.

Un système de gestion du rendement efficace :

- définit les trois dimensions de la réussite de la prestation des services : les services à la clientèle, l'efficacité et l'efficience;
- détermine de quatre à six mesures de base du rendement qui sont interreliées;
- établit des normes de rendement quantifiables concernant chaque dimension de la prestation des services et la qualité générale des services;
- intègre des indicateurs de la force et de la capacité organisationnelles;
- établit des mesures types de base assorties de points de référence (état actuel) et de cibles (amélioration continue);
- est fondé sur des données cohérentes, fiables et vérifiables;
- établit un lien entre le financement et une norme cohérente de qualité générale des services;
- est transparent et permet de préciser les attentes en matière de rendement ainsi que leur relation avec le financement;
- met l'accent sur l'amélioration continue, la souplesse, l'adaptabilité et l'évolution constante;
- récompense l'excellence et l'innovation.

Un système de gestion du rendement appuie la conception et le développement continu des programmes, l'innovation et la prise de décisions. Il détermine les mesures de base en matière de rendement qui contribuent à la norme de qualité générale des services. Il veille à ce que les résultats soient évalués en fonction de l'efficacité, des services à la clientèle et de l'efficience et que ces trois composantes soient équilibrées et pris en compte dans l'évaluation de la qualité générale des services.

4.3 Rôles et responsabilités en matière de gestion du rendement

Un système de gestion du rendement efficace permet d'établir clairement les rôles et les responsabilités des fournisseurs de services et du Ministère.

Le Ministère

Définir les services et déterminer les normes de base concernant la prestation et la qualité des services.

- concevoir les services et élaborer les politiques relatives au programme;
- établir les directives quant aux services;
- définir les exigences et outils pour la production de rapports;
- préciser les attentes en matière de prestation des services et de rendement;
- fournir une matrice pour la prise de décisions transparentes relatives au financement et aux services;
- fournir aux organismes qui élaborent des plans d'activités et de services des conseils et des directives sur les attentes du Ministère.

Élaborer le plan de services communautaires.

- déterminer les niveaux de services communautaires et les points d'accès;
- faciliter et soutenir la collaboration entre les fournisseurs de services locaux et la coordination des services;
- faire intervenir la collectivité dans la planification des services;
- mobiliser les fournisseurs de services pour la négociation des engagements en matière de rendement.

Assurer la transparence et la reddition de comptes.

- veiller à ce que la prise de décisions concernant le niveau de services et le financement est conforme au cadre de financement;
- veiller à ce que la prise de décisions concernant le financement est conforme à la matrice des décisions relatives au financement des Services d'emploi (se reporter à la section 4.4.2);
- surveiller et évaluer le rendement de la prestation par rapport aux engagements des ententes;
- surveiller le respect des ententes et des directives.

Les fournisseurs de services

Assurer la prestation des services conformément à l'entente, aux directives concernant les services, aux exigences en matière de rendement et de reddition de comptes, aux normes et aux plans de services communautaires.

- planifier, mettre en œuvre et évaluer des stratégies de prestation des services et des plans opérationnels, y compris les procédures permettant de cerner rapidement les risques courus par les Services d'emploi et les

- stratégies pour les atténuer, afin de respecter les engagements de l'entente;
- mettre en œuvre le processus et les procédures qui appuient la prise de décisions concernant les services par le client et l'organisme, conformément à la nature et aux politiques du programme et au plan de services communautaires;
 - établir les mécanismes d'accès aux services adaptés aux besoins variés des régions, des collectivités et des clients, et aux caractéristiques du marché du travail;
 - fournir de l'information et de l'orientation concernant les programmes et les services d'Emploi Ontario et les autres programmes et services offerts dans la collectivité.

Gérer les ressources.

- affecter les fonds afin de respecter les engagements de l'entente;
- assurer une supervision budgétaire et financière;
- mettre en œuvre des systèmes efficaces pour les rapports financiers et les rapports de données.

Gérer les systèmes opérationnels.

- concevoir, mettre en œuvre et évaluer les systèmes visant à assurer une gestion efficace des ressources humaines, de l'information, des communications au sein de l'organisme et de la collectivité et des services à la clientèle;
- mettre en place et maintenir la capacité organisationnelle requise pour assurer la prestation des Services d'emploi;
- tenir l'information à jour et pertinente afin de satisfaire aux exigences du réseau d'Emploi Ontario en matière d'information et d'orientation.

Responsabilités partagées

- examiner et évaluer de façon permanente la conception des services, le cadre de gestion du rendement et les attentes relatives aux services à la clientèle;
- rehausser le niveau de qualité des services partout dans la province afin que tous les Ontariens aient accès à des services de haute qualité;
- repérer les pratiques d'avant-garde et novatrices dans les domaines de la conception et de la prestation des services, et de la gestion du rendement.

4.4 Système de gestion du rendement des Services d'emploi

Le Système de gestion du rendement des Services d'emploi (SGRSE) aidera les fournisseurs de services à atteindre une norme élevée de qualité générale des services.

Le Système de gestion du rendement des Services d'emploi appuie :

- l'établissement des priorités (ce qui est évalué est amélioré);

- l'affectation des ressources (ce qui est évalué est financé);
- des méthodes de résolution des problèmes et de prise des décisions fondées sur des données probantes;
- l'amélioration continue en prenant des décisions fondées sur des données.

Le SGRSE garantit que les résultats en matière d'efficacité, de services à la clientèle et d'efficience font l'objet d'un suivi et de rapports. Ces trois aspects sont équilibrés et pris en compte dans l'évaluation de la qualité générale des services.

De nombreux fournisseurs de services ont déjà adopté des systèmes d'évaluation des services à la clientèle en fonction des résultats. Le système de gestion du rendement permet d'évaluer les composantes de la réussite des services les unes par rapport aux autres et en fonction de la qualité générale des services.

Les composantes du SGRSE sont les suivantes :

- Dimensions et mesures de la réussite de la qualité des services;
- Matrice des décisions relatives au financement des Services d'emploi
- Modèle de financement des Services d'emploi;
- Amélioration continue dans le cadre du cycle de planification des activités du Ministère.

4.4.1 Dimensions et mesures de la réussite de la qualité des services

Le Système de gestion du rendement du SGRSE d'Emploi Ontario énonce trois dimensions générales concernant la réussite de la prestation des services :

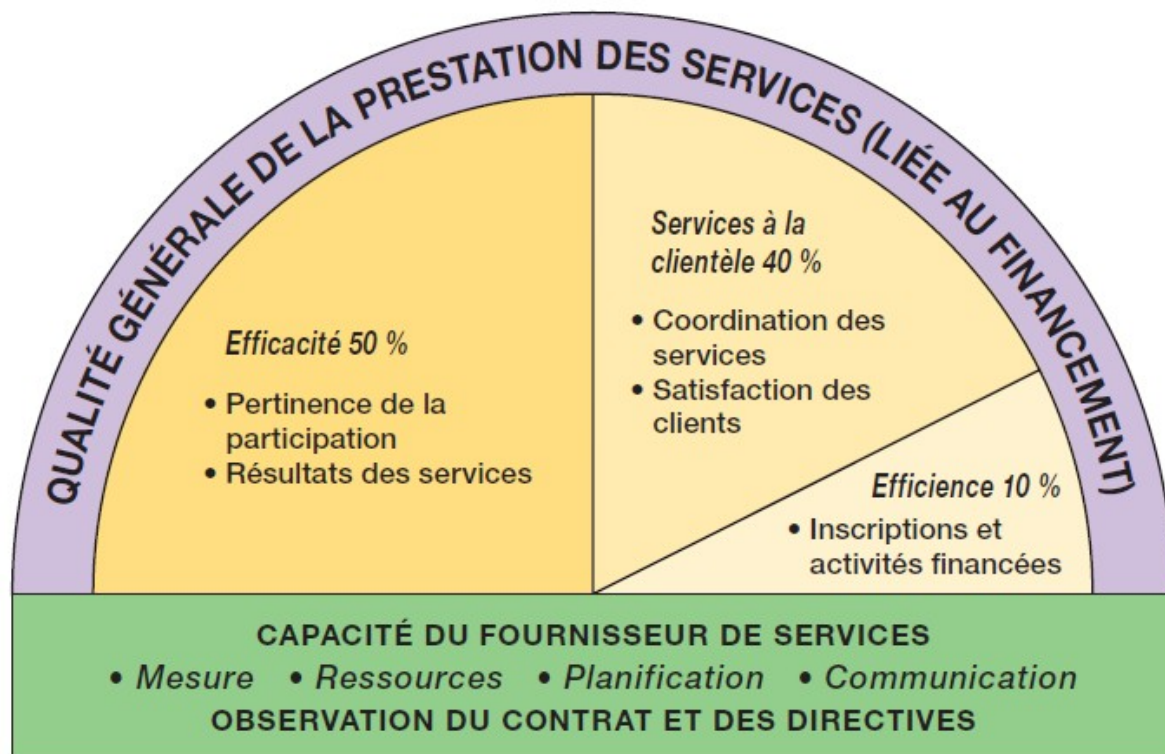
- **Efficacité**
- **Services à la clientèle**
- **Efficience**

Ces trois dimensions sont pondérées afin de refléter leur valeur dans l'évaluation de la qualité générale des services.

Services d'emploi

Dimensions, mesures et importance de la qualité des services

DIMENSIONS DE LA RÉUSSITE DE LA QUALITÉ DES SERVICES



Dans le cadre de chaque dimension de la qualité des services, des mesures de base du rendement sont déterminées et pondérées :

Efficacité : 50 %

L'efficacité des services est évaluée en fonction de la clientèle servie par l'organisme : la pertinence de la participation, et par les résultats obtenus par les clients à l'aide des services : les résultats des services.

L'efficacité est évaluée à l'aide de deux mesures de base.

L'aptitude du participant (15 %) permet d'analyser et de quantifier les clients recensés et les obstacles à l'emploi sur le marché. Elle permet aussi de veiller à ce que les fournisseurs de services offrent des services aux clients qui ont le plus besoin de services assistés.

Dans le SGRSE, l'aptitude du participant est évaluée à l'aide des indicateurs de pertinence suivants :

| INDICATEURS D'APTITUDE | DÉFINITION |
|---|---|
| Âge | Le participant est âgé de : <ul style="list-style-type: none"> • moins de 20 ans; • de plus de 44 ans |
| Niveau de scolarité atteint | Le niveau de scolarité le plus élevé atteint par le participant au moment de l'inscription au service ou au programme est : <ul style="list-style-type: none"> • au minimum la 12^e année |
| Études et titres de compétence obtenus à l'extérieur du Canada | Le participant a obtenu : <ul style="list-style-type: none"> • son attestation d'études la plus élevée (diplôme d'études secondaires, l'extérieur du Canada diplôme ou certificat collégial, diplôme universitaire) à l'extérieur du Canada; • son certificat d'ouvrier spécialisé pouvant exercer un métier réglementé ou son agrément professionnel a été obtenu à l'extérieur du Canada (ce qui fait que ses titres de compétences ne sont pas reconnus en Ontario). |
| Absence d'expérience de travail pertinente et reconnue ou d'expérience de travail au Canada | Le participant : <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 |
| Temps écoulé depuis la cessation des études, du travail ou de la formation | Le participant n'est pas aux études, ne travaille pas et n'est pas en formation depuis 6 mois ou plus (>26 semaines). |
| Antécédents de faible maintien en poste | Le participant a indiqué qu'il avait été mis à pied ou congédié ou qu'il avait démissionné d'au moins deux emplois au cours de la dernière année. |
| Recherche d'emploi autonome | Le participant est incapable de réussir une recherche d'emploi |

| INDICATEURS D'APTITUDE | DÉFINITION |
|-------------------------------------|---|
| inefficace | autonome sur le marché du travail concurrentiel pour diverses raisons, dont : le manque de connaissance des techniques de recherche d'emploi, la difficulté à déterminer ses compétences et ses forces en demande sur le marché du travail, de piètres compétences en entrevue et en communication, une connaissance limitée du marché du travail, ne sait pas si ses compétences correspondent aux possibilités d'emploi, etc. |
| Source de revenu | Le participant a indiqué que sa source de revenu est l'une des suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • l'assurance-emploi (AE) • Ontario au travail (OT) • Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) • dépendant de OT, du POSPH • aucune source de revenu • indemnités prolongées de soins et de subsistance à titre de pupille de la Couronne |
| Langue | Le fournisseur de services a déterminé, preuves à l'appui, que les compétences linguistiques du particulier constituent un obstacle à l'emploi, notamment par l'évaluation linguistique fondée sur les Niveaux de compétence linguistique canadiens (pour les nouveaux arrivants) ou les niveaux d'alphabétisation. |
| Changement sur le marché du travail | Le participant a perdu son emploi récemment (depuis moins de 6 mois) à la suite d'une réduction d'effectifs, d'une fermeture d'usine ou d'une mise à pied. |
| Autochtone | Personne d'origine autochtone |
| Personnes handicapées | Le participant s'est auto-identifié comme une personne handicapée, selon la définition de la <i>Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)</i> et du <i>Code des droits de la personne de l'Ontario</i> . Par handicap, on entend : <ul style="list-style-type: none"> • tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement du à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif; • un état d'affaiblissement mental ou une déficience intellectuelle; • une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée; • un trouble mental; • une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la <i>Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents</i> |

| INDICATEURS D'APTITUDE | DÉFINITION |
|------------------------|-----------------------------------|
| | <i>du travail (« handicap »).</i> |

Les fournisseurs de services doivent servir les clients qui, **en moyenne**, possèdent un certain pourcentage (31%) des indicateurs d'aptitude selon le Profil d'aptitude du participant évalué par la norme de qualité des services (se reporter à l'Annexe I). Comme il s'agit d'une moyenne, il n'est pas nécessaire que chaque client ait ce pourcentage exact pour les indicateurs. De plus, toutes les combinaisons sont possibles.

Ces renseignements sont recueillis lorsque le fournisseur de services détermine que des services assistés sont requis. Lorsque d'autres services apparaissent nécessaires, des renseignements supplémentaires sont recueillis.

Les résultats des services (35 %) permettent de déterminer l'impact des services fournis. L'emploi est le principal résultat visé par un service d'emploi. Or, l'emploi dans un poste compatible aux compétences et aux études d'un client ou une formation liée au plan de carrière d'un client est un aspect qui est pris en compte dans la mesure des résultats des services Au travail, Suit son cheminement de carrière et En formation ou aux études.

Globalement, les résultats des services sont évalués à l'aide de plusieurs indicateurs, comme les suivants :

- au travail
- travailleur indépendant
- au travail et en formation ou aux études
- au travail en tant qu'apprentie ou apprenti inscrit
- occupe un emploi correspondant à son cheminement de carrière
- exerce une profession ou un métier spécialisé ou connexe
- occupe un emploi qui reflète ses études, sa formation et ses compétences
- a repris des études ou une formation à plein temps ou à temps partiel.

Comme le montrent les indicateurs ci-dessus, les Résultats des services servent à évaluer ce qui est différent dans la situation d'un client à la suite de sa participation aux Services d'emploi. Par conséquent, les résultats des services permettent de déterminer le pourcentage de clients dont la situation a changé par rapport aux indicateurs énumérés ci-dessus.

Les résultats des services permettent d'évaluer le changement dans le statut du client après sa participation au service et de déterminer le pourcentage de clients ayant participé à des services assistés et dont la situation a changé, de la manière suivante.

Ces indicateurs de rendement sont évalués lors du départ des Services d'emploi. Les indicateurs de résultats feront aussi l'objet d'un suivi dans les trois, six et douze mois après le départ du service.

| INDICATEURS DE RÉSULTATS (résultats des services) | DESCRIPTION |
|--|--|
| Au travail, suit son cheminement | <p>Client :</p> <ul style="list-style-type: none"> • est au travail (occupe un emploi à plein temps ou à temps partiel rémunéré par un employeur; • est une travailleuse ou un travailleur indépendant; • est au travail et aux études (veuillez préciser ci-dessous); • est au travail et en formation (préciser ci-dessous); • est au travail en tant qu'apprentie ou apprenti inscrit (veuillez obtenir la confirmation auprès du bureau local d'apprentissage); • occupait un emploi auparavant, mais a maintenant un emploi correspondant davantage à son cheminement de carrière; • exerce une profession ou un métier réglementé ou connexe qui reflète ses études, sa formation et ses compétences. |
| Aux études | <p>Le client a repris des études ou une formation à plein temps ou à temps partiel :</p> <ul style="list-style-type: none"> • au palier secondaire afin de poursuivre ou de terminer ses études jusqu'à la 12e année, pour obtenir le diplôme d'études secondaires de l'Ontario (DESO) ou l'équivalent; • au palier postsecondaire – s'est inscrit à un établissement d'enseignement postsecondaire afin de poursuivre ou de terminer ses études pour obtenir un certificat, un diplôme ou un grade collégial ou universitaire, ou si la participante ou le participant a déjà obtenu un certificat, un diplôme ou un grade, a décidé de poursuivre ses études pour obtenir un certificat, un diplôme ou un grade supplémentaire; • aux fins de rattrapage scolaire – vise à obtenir un certificat d'études secondaires ou postsecondaires; • autre – tout autre programme d'études conduisant à l'obtention d'un certificat ou d'un diplôme. |
| En formation | <p>On a recommandé au client de s'inscrire à un programme de formation à plein temps ou à temps partiel, mais son inscription n'avait pas encore été faite à son arrivée :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le programme Deuxième carrière; • d'autres initiatives de formation d'Emploi Ontario, comme le préapprentissage, le Programme apprentissage-diplôme, etc.; • d'autres programmes de formation professionnelle en vue d'exercer une profession ou un métier réglementé ou non ou d'autres programmes de formation spécialisée en Ontario ou une formation qui est clairement liée aux objectifs de carrière du particulier; • ALS-FLS – le client est inscrit à un cours d'anglais ou de français langue seconde s'il ne possède pas une maîtrise de l'anglais ou du français; • alphabétisation – le client est un adulte qui a déjà une bonne compréhension de l'anglais ou du français, mais qui souhaite apprendre à lire, à écrire et à faire du calcul, en plus d'apprendre d'autres formes de langage gestuel ou de mode de |

| INDICATEURS DE RÉSULTATS (résultats des services) | DESCRIPTION |
|---|--|
| | communication, en fonction de ses besoins; <ul style="list-style-type: none"> • les projets de formation-relais du MACI – le client est inscrit ou participe à un projet de formation-relais parrainé par le MACI afin d’être admissible à un métier spécialisé; • un programme fédéral – tout programme de formation financé par le gouvernement fédéral. |

L’aptitude du participant et les résultats des services comptent au total pour 50 % de l’objectif ou de la norme de qualité générale des services.

Services à la clientèle : 40 %

La dimension des **Services à la clientèle** comprend deux mesures de base du rendement. L’évaluation des services à la clientèle représente 40 % de l’évaluation de la qualité générale des services qui est faite par le Ministère.

La dimension des **Services à la clientèle** comprend deux volets. La **satisfaction des clients** nous indique le degré de satisfaction des particuliers et des employeurs par rapport à un service. La coordination des services nous indique dans quelle mesure les fournisseurs de services sont bien intégrés avec d’autres services dans la collectivité; pour ce faire, on fait le suivi des renvois étayés en provenance des Services d’emploi et vers ceux-ci.

La satisfaction des clients (15 %) est évaluée à partir de la rétroaction reçue des clients et des employeurs au sujet du service qu’ils ont reçu. À leur sortie du service, les clients et les employeurs ayant participé aux Services d’emploi sont invités par le fournisseur de services à indiquer, sur une échelle de 1 à 5, s’ils sont susceptibles de recommander les Services d’emploi à une personne à la recherche de services semblables.

Le fournisseur de services posera la question suivante :

Sur une échelle de 1 à 5, dans quelle mesure êtes-vous susceptibles de recommander le service d’emploi à une personne à la recherche d’un service semblable à celui que vous avez reçu?

- 1 – fortement déconseillé
- 2 – déconseillé
- 3 – ne sait pas
- 4 – recommandé
- 5 – fortement recommandé

Les clients et les employeurs qui répondent à la question en indiquant un degré de satisfaction de 4 ou 5 sont considérés comme étant satisfaits.

Le fournisseur de services doit sélectionner un échantillon conformément aux paramètres stipulés dans le plan d'affaires et obtenir un taux de réponse de 15 %. L'échantillon doit être composé de clients et d'employeurs qui ont eu accès à la gamme complète des services des diverses composantes, y compris la composante Ressources et information.

La coordination des services (25 %) indique dans quelle mesure les plans de Services d'emploi des clients sont fondés efficacement sur les activités de coordination, d'intégration et de soutien à l'accès aux autres services offerts par un fournisseur de services. Il s'agit d'un indicateur du soutien accordé par un fournisseur de services afin d'aider les clients à accéder et à participer aux études, à la formation ou à d'autres types de services communautaires. Cette mesure s'applique pendant ou après leur participation aux Services d'emploi.

La coordination des services permet de déterminer si un fournisseur de services fonctionne de façon satisfaisante au sein du réseau d'Emploi Ontario et de la collectivité. Les indicateurs comprennent :

- l'orientation efficace vers les Services d'emploi par les autres organismes et services communautaires;
- l'inscription ou la confirmation de la participation aux études ou à la formation pendant ou après la participation aux Services d'emploi;
- l'inscription ou la confirmation de la participation à d'autres services communautaires pendant ou après la participation aux Services d'emploi.

Les indicateurs de la coordination des services permettent de déterminer le pourcentage de clients qui participent à un service d'emploi assisté et qui ont fait l'objet d'une orientation efficace et appuyée pendant ou après la participation à ce service d'emploi.

Au nom du client, un renvoi officiel (un accord planifié, appuyé et coordonné) est fait par le fournisseur des Services d'emploi vers un autre organisme (établissement d'enseignement ou de formation, services communautaires). Les indicateurs tiennent compte également des orientations officielles vers les Services d'emploi qui ont été faites, au nom d'un client, par un autre organisme communautaire.

Ces indicateurs reconnaissent, dans le cadre de l'élaboration du plan des Services d'emploi d'un client, le soutien qu'un organisme offre afin d'aider un particulier à accéder et à participer aux programmes d'études ou de formation, ou à d'autres types de services communautaires pendant et après sa participation aux Services d.

| INDICATEURS DE COORDINATION DES SERVICES | DÉFINITION |
|--|---|
| Renvoi d'un autre organisme | Le client a reçu un renvoi officiel vers le fournisseur des |

| | |
|--|--|
| | Services d'emploi, dans le cadre d'un processus d'orientation reconnu par un autre fournisseur des services d'Emploi Ontario ou un organisme communautaire. |
| (Renvoi à un autre organisme) Inscrit à un programme d'études ou à une formation afin de terminer son secondaire ou un niveau équivalent | Le client a confirmé son inscription, à la suite de l'orientation du fournisseur de services des Services d'emploi, à un programme d'études qui lui permettra d'obtenir un certificat d'études secondaires reconnu ou l'équivalent, p. ex. la préparation au test d'évaluation en éducation générale (GED), le Centre d'études indépendantes, le jour ou le soir, l'école secondaire, le programme de certification Accès carrières études (ACE) offert par les collèges. |
| (Renvoi à un autre organisme) Inscrit ou suit une formation | Le client a confirmé son inscription ou sa participation à un programme de formation, à la suite de l'orientation du fournisseur de services des Services : <ul style="list-style-type: none"> • Initiatives de formation d'EO, comme les programmes de préapprentissage ou d'apprentissage, le Programme apprentissage-diplôme, le programme Deuxième carrière, l'alphabétisation, etc.; • d'autres initiatives de formation, comme les programmes d'ALS ou de FLS, les programmes de formation-relais du MACI, les autres programmes de formation du gouvernement, la formation en cours d'emploi, la formation et le mentorat aux fins de travail indépendant, les études postsecondaires, les programmes de formation d'établissements privés; etc.. |
| (Renvoi à un autre organisme) Inscription ou confirmation de prestation de service par d'autres ressources de la collectivité qui favorisent l'emploi | Le client a confirmé qu'il est inscrit ou qu'il reçoit, à la suite de l'orientation du fournisseur de services des Services d'emploi, une ou plusieurs des mesures de soutien suivantes : OT, POSPH, des services aux nouveaux arrivants, des services d'organismes de réglementation, des services par d'autres ressources d'évaluation des compétences linguistiques ou des titres de compétences (y compris du niveau d'alphabétisation), des services d'évaluation des acquis, des services de logement, d'autres services de counselling, des services de garde d'enfants, des services de planification financière, des services d'adaptation de la main-d'œuvre ou des services d'aide à la suite d'une fermeture d'usine, d'autres interventions en matière d'emploi, un soutien au revenu, des services de soutien personnels, etc. |
| (Renvoi à un autre organisme) Inscription à d'autres programmes d'emploi | Le participant a confirmé qu'il est inscrit pour recevoir des services d'autres programmes d'EO liés à l'emploi à l'exception du Programme d'orientation en matière d'emploi pour les jeunes. |

Efficienc e : 10 %

L'**efficienc e** est la troisième dimension de la qualité des services. Elle comprend une mesure de base comportant deux indicateurs.

Inscription aux services assistés (5 %) : il s'agit du nombre de clients pour lesquels le fournisseur de services élaborera un plan des Services d'emploi

visant à assurer leur participation à des services assistés. Cet indicateur ne tient pas compte du nombre de composantes auxquelles ils participent.

Activités relatives aux séances d'information et ateliers (5 %) : il s'agit d'un indicateur indirect qui reflète les activités de la composante Ressources et information visant à appuyer la recherche d'emploi autonome ou « non assistée ». On compte le nombre de participants aux ateliers, qui comprennent une orientation structurée ou des séances d'information (présentées sur place ou non), ainsi que des séances d'apprentissage électronique ou des séances individuelles pouvant durer jusqu'à deux jours.

Dans leur annexe B, les fournisseurs de services s'engagent à atteindre des niveaux déterminés d'inscriptions aux services assistés et d'activités relatives aux séances d'information et ateliers, et ils doivent atteindre au moins 90 % de ces niveaux.

L'efficacité représente 10 % de l'évaluation de la qualité générale des services qui est faite par le Ministère.

Qualité générale des services

L'efficacité et les services à la clientèle représentent 90 % de la norme de qualité générale des services, tandis que l'efficacité représente 10 %.

La conformité à la norme de qualité générale des services est un aspect fondamental d'un financement stable et continu. Le Ministère établit un niveau de référence pour chacune des mesures de base et en fait une pondération afin de déterminer la qualité générale des services. Le rendement des fournisseurs de services est évalué en fonction de ce niveau de référence et de leurs engagements contractuels. Le financement est assuré dans la mesure où les résultats globaux sont conformes à la norme provinciale de qualité des services et qu'ils respectent l'entente conclue avec le Ministère. Les fournisseurs de services doivent s'engager à améliorer leur rendement à l'égard de toute mesure de base par rapport à laquelle leur rendement est inférieur à la norme provinciale.

Les fournisseurs de services peuvent planifier des activités adaptées à cette norme et répartir et gérer leurs ressources en conséquence.

Établissement des normes de bases en matière de rendement

Une des caractéristiques des systèmes efficaces de gestion du rendement, qui ont atteint leur maturité, est l'utilisation de données vérifiables sur le rendement pour établir des normes de bases en matière de rendement. Les engagements au chapitre du rendement qui sont indiqués dans le plan d'activités annuel du fournisseur de services doivent être équivalant (ou supérieurs) à la norme

provinciale de qualité des services (norme de base), et prévoir une amélioration des résultats obtenus par l'organisme.

Les normes de base seront ajustées périodiquement afin de refléter les changements du rendement à l'échelle du système. Dans le cadre du cycle annuel de planification des activités, le Ministère confirmera les normes de base en matière de rendement pour l'année suivante.

Au fil du temps, à mesure que nous disposons de données aux fins d'analyse et de discussion avec les fournisseurs de services et que nous approfondissons notre connaissance et notre compréhension, les définitions des mesures de rendement et les indicateurs peuvent aussi changer.

Des renseignements plus détaillés sont présentés à l'Annexe 1, Calcul de l'objectif intérimaire de qualité des services et de la norme provinciale de qualité des services.

Capacité organisationnelle

Le SGRSE vise à appuyer et à améliorer les résultats au fil du temps. Sa solidité est fondée sur la force du fournisseur de services dans les domaines de la planification, de la mesure, des ressources et de la communication. Il s'agit des éléments de la capacité organisationnelle énumérés dans le graphique. Même si ces composantes ne contribuent pas directement à la norme mesurable de qualité générale des services, elles sont essentielles à la matrice des décisions du Ministère sur le financement des services et l'attribution des prix et de la reconnaissance.

Planification

Le fournisseur de service peut élaborer, mettre en œuvre, surveiller et modifier les plans d'action en vue d'atteindre les objectifs établis et répondre à ses obligations contractuelles à l'égard du Ministère.

Ressource

Le fournisseur de service peut allouer et créer des ressources pour atteindre les objectifs établis et répondre à ses obligations contractuelles à l'égard du Ministère.

Communication

Le fournisseur de service peut interagir avec le personnel, le Ministère et la collectivité au sujet des enjeux, des politiques et des programmes qui touchent les clients et la collectivité.

Mesure

Le fournisseur de service peut évaluer sa réussite par rapport à son plan d'activités, l'entente du programme avec le Ministère, les directives, les normes

relatives à la qualité des services et à la documentation, ainsi que les politiques et les procédures.

Indicateurs et définitions de la capacité organisationnelle

| DIMENSIONS | INDICATEURS PORTANT SUR LA CAPACITÉ ORGANISATIONNELLE | DÉFINITION |
|----------------------|---|--|
| Planification | Démonstration de l'utilisation de données | Le fournisseur de services a démontré que des données (non financières), y compris l'IMT, sont analysées et évaluées afin d'apporter des modifications à court et à long terme aux programmes et aux services qui reflètent les besoins du marché du travail et de la collectivité. |
| Ressource | Processus administratifs | Le fournisseur de services a mis en place des systèmes administratifs (administration, finances, ressources humaines, TI) qui appuient ses engagements opérationnels en matière de services à la clientèle, de qualité et de rendement. |
| | Rendement des résultats financiers | Le fournisseur de services peut démontrer qu'il a mis en place des contrôles et des processus financiers afin d'assurer le suivi et la gestion de l'utilisation efficace des allocations budgétaires dans le cadre de la prestation des services durant l'exercice (période couverte par l'allocation budgétaire). Les rapports soumis sont exacts et présentés en temps opportun. |
| Communication | Coordination communautaire | Le fournisseur de services peut démontrer qu'il a fait appel à des services d'autres organismes communautaires et qu'il a assuré la coordination de ces services. Ces autres organismes comprennent notamment les conseils scolaires, Ontario au travail, Service Canada, les associations d'employeurs et d'autres fournisseurs de services. L'organisme participe au processus local de planification communautaire. |
| | Gouvernance | Le fournisseur de services a : <ul style="list-style-type: none"> • démontré qu'il tient des assemblées générales annuelles auxquelles la collectivité est invitée à assister ou à participer; • démontré la présence d'une structure de gouvernance qui repose sur des processus et des politiques visant à assurer la reddition de comptes aux bailleurs de fonds, aux clients, à la collectivité et à son propre personnel; • adopté une mission ou un mandat qui est conforme aux buts et objectifs d'Emploi Ontario. |

| DIMENSIONS | INDICATEURS PORTANT SUR LA CAPACITÉ ORGANISATIONNELLE | DÉFINITION |
|---------------|---|---|
| Mesure | Satisfaction des clients et gestion des résultats | <p>Le fournisseur de services a adopté une charte sur les services à la clientèle afin de s'engager à établir une norme en matière de services à la clientèle, ainsi qu'un processus permettant de recueillir les commentaires des clients et d'y répondre en temps opportun.</p> <p>Le fournisseur de services s'est doté de systèmes et de processus permettant de suivre son rendement par rapport aux engagements de l'entente et aux normes.</p> |

| DIMENSIONS | INDICATEURS PORTANT SUR LA CAPACITÉ ORGANISATIONNELLE | DÉFINITION |
|------------|---|--|
| | Prestation de services | Le mandat et les objectifs du fournisseur de services sont conformes aux services fournis. |

4.4.2 Matrice des décisions relatives au financement des Services d'emploi

Les fournisseurs de services doivent produire des plans annuels d'activités dans lesquels ils proposent des engagements relatifs au rendement pour l'année à venir. Les détails concernant le processus de planification des activités et les exigences sont fournis aux fournisseurs de services tous les ans.

Le Ministère a recours à la matrice des décisions relatives au financement des Services d'emploi (voir le tableau suivant) pour prendre des décisions au sujet du maintien du financement, du renouvellement des ententes, des incitatifs au rendement et d'autres primes et reconnaissance pour les fournisseurs de services. Le Ministère applique quatre grands critères pour la prise de décisions : conformité à l'entente et aux directives sur les services, atteinte de la norme provinciale de qualité des services, preuves de la capacité organisationnelle et atteinte des cibles d'amélioration.

Cette matrice transparente indique ce qui est nécessaire afin d'assurer le maintien du financement et de mériter des prix et une reconnaissance, ainsi que les circonstances dans lesquelles des améliorations seraient exigées ou un avis de résiliation de l'entente serait envoyé.

Matrice des décisions relatives au financement

| | Respect du contrat avec le MFCU | Atteinte de la norme de qualité des services | Démonstration de la capacité de le fournisseur de services | Atteinte des objectifs d'amélioration | RÉPONSE DU MFCU |
|---|---------------------------------|--|--|---------------------------------------|---|
| 1 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | <p>Réussite – Approbation du financement, de l'incitatif au rendement ou possibilité de prix.</p> <ul style="list-style-type: none"> Le fournisseur de services s'est conformé au contrat et aux directives du programme et il a atteint ou surpassé la norme de qualité générale des services. L'analyse de la capacité organisationnelle a confirmé la capacité de maintenir ou d'améliorer les résultats. Le fournisseur de services a atteint les objectifs d'amélioration prévus au dernier contrat. |
| 2 | ✗ | ✓ | ✗ | ✗ | <p>Examen officiel – Approbation du financement et directives immédiates concernant la conformité.</p> <ul style="list-style-type: none"> Le fournisseur de services ne s'est PAS conformé au contrat, même s'il a atteint ou surpassé la norme de qualité générale des services. Il doit soumettre un plan d'action visant la conformité. L'analyse de la capacité organisationnelle révèle une faible capacité de maintenir ou d'améliorer les résultats. Le fournisseur de services n'a pas atteint les objectifs d'amélioration prévus au dernier contrat. |
| 3 | ✗ | ✗ | ✓ | ✗ | <p>Amélioration exigée – Approbation du financement, directives concernant la conformité et améliorations au cours de l'année par rapport à la norme générale de qualité des services.</p> <ul style="list-style-type: none"> Le fournisseur de services ne s'est PAS conformé au contrat ni aux directives et il doit présenter un plan d'action visant la conformité. Le fournisseur de services n'a pas atteint la norme de qualité générale des services ni les objectifs d'amélioration prévus au dernier contrat. L'analyse de la capacité organisationnelle révèle une capacité et un potentiel à apporter des améliorations immédiates. |
| 4 | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ | <p>Résiliation – Avis de résiliation du contrat et enclenchement des procédures visant à faciliter le transfert des clients des services.</p> <ul style="list-style-type: none"> Le fournisseur de services n'a pas réussi à améliorer les services au cours de l'année afin de se conformer à la norme de qualité générale des services. Le fournisseur de services n'est PAS en conformité avec le contrat et les directives. Le fournisseur de services n'a pas la capacité organisationnelle nécessaire pour apporter des améliorations. |

4.4.3 Modèle de financement des Services d'emploi

L'élaboration du modèle de financement des Services d'emploi a été orientée par certains grands objectifs :

- la réceptivité et la souplesse – capacité de s'adapter aux différences qui existent sur les marchés du travail local et régional;
- les services à la clientèle – capacité de s'adapter aux différentes clientèles ciblées, d'intégrer les services et de satisfaire la clientèle;
- responsabilité – assurer l'optimisation des ressources grâce à un service de haute qualité;
- accent sur les résultats – reconnaître un service de haute qualité;
- stabilité – appuyer la capacité organisationnelle du fournisseur de services et être en mesure de maintenir et d'améliorer les résultats au fil du temps.

En fonction de ces objectifs, le Ministère a adopté une méthode de financement fondée sur des subventions de fonctionnement échelonnées.

Catégories de financement

Le modèle de financement comportera deux postes budgétaires : fonds de fonctionnement et fonds de transfert pour les incitatifs à l'emploi et les mesures de soutien.

- Les fonds de fonctionnement sont destinés à la prestation directe de toutes les composantes des Services d'emploi (assistés ou non), conformément à la norme de qualité des services énoncée dans l'entente avec le Ministère. Les coûts liés à la prestation des Services d'emploi qui sont considérés comme faisant partie des opérations quotidiennes d'un fournisseur de services comprennent notamment :
 - Salaires, traitements et avantages pour les cadres et le personnel;
 - engagement et formation du personnel (y compris développement professionnel);
 - marketing (affichage, annonces papier et Web, activité de communication, etc.);
 - installations (location);
 - autres dépenses de fonctionnement directes liées à la prestation des Services d'emploi.

Les fournisseurs de services peuvent attribuer au maximum 15 % de leurs fonds de fonctionnement aux frais généraux administratifs. Les frais généraux administratifs comprennent les coûts nécessaires au fonctionnement d'une organisation, mais qui ne sont pas directement liés à la prestation des Services d'emploi. Par exemple, cela peut inclure une portion des salaires/avantages du directeur général, des membres du personnel en TI ou des services financiers qui travaillent pour l'ensemble de l'organisation, mais qui consacrent une partie de leur temps aux fonctions administratives qui soutiennent les SE.

Par exemple :

| | |
|---|------------------|
| Budget de fonctionnement total | 340 000 \$ |
| Frais généraux admin. (maximum de 15 %) | <u>60 000 \$</u> |
| Allocation de fonctionnement total | 400 000 \$ |

- Les incitatifs à l'emploi et à la formation pour les employeurs et les mesures de soutien à l'emploi et à la formation pour les clients et les participants sont des fonds de transfert destinés aux employeurs et aux participants en vue de créer des possibilités d'emploi et de formation en cours d'emploi, et d'éliminer les obstacles financiers à la participation au programme.

Définition d'une unité de service d'emploi

Le Ministère s'attend à ce que de nombreuses personnes profitent des services autonomes de la composante Ressources et Information et à ce que les clients qui ont besoin de Services d'emploi assistés n'aient pas besoin du soutien de toutes les composantes.

L'unité de service d'emploi expliqué dans le modèle de financement se rapporte au nombre de clients qui ont besoin d'un service d'emploi assisté, **peu importe** le nombre de composantes auxquelles ils participeront.

- Le calcul du financement de fonctionnement tient compte de l'utilisation d'au moins deux services assistés par personne et inclut des fonds pour le soutien de services de la composante RI aux personnes n'utilisant pas les services assistés.
- Le calcul de l'unité de service d'emploi est utilisé uniquement pour établir un niveau d'activité pour les clients des services assistés afin de pouvoir déterminer les fonds de fonctionnement.

Fourchette de financement

La fourchette de financement de ce modèle a été déterminée après l'analyse de l'activité des services et des fonds consacrés aux Services d'aide à l'emploi de l'Ontario, à la Subvention salariale ciblée de l'Ontario et aux contrats du programme Connexion Emploi.

Budget de fonctionnement

Le montant du financement dans la fourchette des unités des Services d'emploi est lié à un certain nombre de variables qui, combinées aux engagements en matière de rendement, éclaireront les décisions sur le financement :

- la population (Quelles sont les caractéristiques particulières des membres de ma collectivité? De quelle façon leurs caractéristiques s'harmonisent-elles aux indicateurs de pertinence de la participation?);
- l'endroit (Des dispositions en matière de prestation des services ont-elles été prises pour faciliter l'accès aux services, p. ex., des services itinérants sont-ils nécessaires? Plusieurs points de service sont-ils nécessaires?);
- le contexte du marché du travail (Quelles sont les caractéristiques du marché du travail local? Est-ce qu'on y constate une augmentation des investissements, des possibilités d'emploi, des réductions d'effectifs ou des mises à pied possibles?);
- les résultats (Les engagements en matière de rendement sont-ils réalisés et existe-t-il des preuves de la qualité des services?);
- les économies d'échelle (Des économies seront-elles réalisées grâce à un plus grand nombre d'inscriptions?).

Incitatifs et mesures de soutien

Certains clients ou employeurs nécessitent des incitatifs et des mesures de soutien en vue d'éliminer des obstacles à la participation et d'appuyer les placements.

- Dans le cadre de la négociation de leur entente, les fournisseurs de services peuvent présenter des renseignements sur le profil de leur clientèle afin de justifier la proportion plus élevée de clients qui ont besoin d'incitatifs à l'emploi ou d'une formation en cours d'emploi.
- Dans le cadre du cycle de planification des activités, le Ministère évalue l'utilisation des incitatifs et des mesures de soutien et, le cas échéant, il fera un rajustement semestriel.

Modèle de financement des Services d'emploi

| Unité de service d'emploi – Financement selon le nombre d'inscriptions | Unité de service d'emploi – Fourchettes de financement \$ | | Fourchettes prévues du budget de fonctionnement \$ | Incentifs et mesures de soutien à l'emploi et à la formation \$ |
|--|---|--|--|---|
| jusqu'à 399 | de 1,000 à 2 950 | | de 100 000 à 600 000 | de 21 000 à 84 000 |
| de 400 à 899 | de 925 à 2 100 | | de 370 000 à 1 250 000 | de 84 000 à 189 000 |
| de 900 à 1 499 | de 850 à 1 200 | | de 765 000 à 1 750 000 | de 189 000 à 315 000 |
| de 1 500 à 1 999 | 795 à 1 000 | | de 1 192 500 à 2 000 000 | de 315 000 à 420 000 |
| de 2 000 and up | de 795 à 795 | | de 1 590 000 et négociable | au-delà de 420000 et négociable au-delà |

Fonds de fonctionnement

Financement visant à assurer :

- la prestation de Services e'emploi « assistés » conformément au niveau négocié;
- la prestation de la composante RI;
- le respect de la norme provinciale de qualité des services (Objectif 2010/11)

*** Il est peu probable que le financement maximal des unités soit appliqué aux limites maximales d'activités.**

Incentifs à l'emploi et à la formation

- Jusqu'à 8 000 \$ pour un placement de formation en cours d'emploi
- Fonds de transfert.

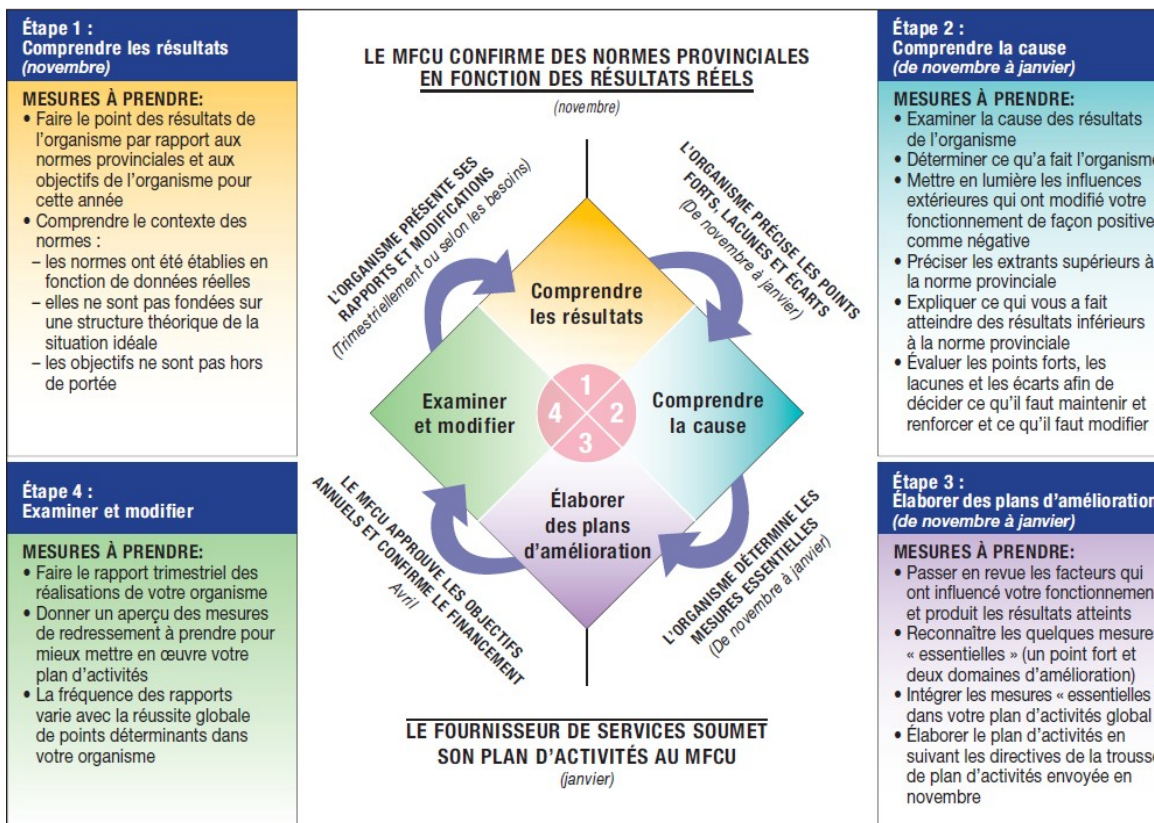
Mesures de soutien à l'emploi et à la formation

- 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 "Seuils de la Mesure du panier de consommation par région de la MPC".
- Fonds de transfert.

4.4.4 Amélioration continue dans le cadre du cycle de planification des activités du Ministère

Dans le cadre du cycle annuel de gestion des activités, le fournisseur de services et le Ministère répondent aux besoins en matière d'emploi des collectivités et assurent l'amélioration continue des Services d'emploi.

Le plan des activités tient compte des engagements du fournisseur de services à l'égard des niveaux de service, des normes de qualité des services et des cibles d'amélioration continue.



Ce graphique illustre le cycle annuel de gestion des activités. Le cadre de gestion du rendement est fondé sur les résultats et l'amélioration continue.

Le graphique en forme de losange au centre illustre les quatre étapes auxquelles les fournisseurs de services ont recours pour gérer de façon continue la réussite de leurs services : comprendre les résultats obtenus aujourd'hui, comprendre la cause des résultats obtenus, élaborer des stratégies d'améliorations et les examiner et les modifier de façon continue.

Autour du losange situé au centre, le graphique illustre les quatre principales voies d'interactions au cours du cycle annuel de gestion des activités, y compris les périodes auxquelles ont lieu ces interactions au cours de l'année. Par exemple, il indique à quel moment le Ministère confirmera les normes et les attentes en matière de rendement pour l'exercice suivant, et quand les fournisseurs de services doivent présenter leur plan d'activités pour cet exercice.

SECTION 5.0 ADMINISTRATION

5.1 Locaux affectés au programme et baux de location

Le fournisseur de services doit être en mesure de fournir les services visés par le contrat dans des locaux aisément accessibles aux clients, y compris aux personnes handicapées.

Lorsque les services ne sont pas pleinement accessibles aux personnes qui ont un handicap physique, le fournisseur de services doit prendre les dispositions nécessaires pour accueillir ces personnes dans un endroit accessible ou dans les locaux d'un organisme partenaire.

Lorsque cela est indiqué, les fournisseurs de services doivent orienter les personnes handicapées vers les services du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH). Le POSPH répond aux besoins particuliers des clients et offre une gamme de mesures de soutien favorisant l'emploi et l'autonomie; les clients bénéficient notamment d'aide sur le plan technologique et de mesures de soutien et des appareils et du personnel sont mis à leur disposition pour des services comme la transcription et l'interprétation gestuelle.

Baux de location

Le Ministère reconnaît l'importance du partage des locaux avec d'autres intervenants communautaires, comme les bureaux d'apprentissage, les autres programmes d'Emploi Ontario, d'autres ministères, comme le ministère du Développement du Nord et des Mines (MDNM) et le ministère des Affaires civiques et de l'Immigration (MACI), et d'autres services communautaires. De telles mesures peuvent être prises pour améliorer les services à la clientèle, l'accès de la communauté et la rentabilité.

Lorsque la prestation des Services d'emploi est assurée dans des locaux partagés avec d'autres programmes et services, les fonds consacrés aux Services d'emploi doivent être utilisés uniquement pour couvrir les coûts directement liés à la prestation des Services d'emploi.

S'il est nécessaire de déménager ou de revoir les dispositions relatives aux installations, le fournisseur de services doit d'abord obtenir l'autorisation écrite du Ministère avant de conclure une entente ou de prendre des engagements financiers.

5.2 Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario

Dans le cadre de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)*, l'Ontario élabore des normes obligatoires

d'accessibilité afin de cerner et de supprimer les obstacles qui se posent aux personnes handicapées dans les principales activités de leur vie quotidienne et de prévenir de tels obstacles. Les normes sont élaborées en vue d'obtenir progressivement des résultats concrets. La *LAPHO* devrait être mise en oeuvre dans son intégralité d'ici 2025. Les secteurs visés par la Loi pour l'établissement de normes sont notamment : le service à la clientèle; l'emploi; l'information et la communication; le transport; et le milieu bâti.

Pour plus de renseignements sur la *LAPHO*, veuillez consulter le www.e-laws.gov.on.ca (dans la section « Textes les plus consultés »)

Ou :

Publications Ontario
777, rue Bay
Toronto, Ontario
Tél. : 1-800-668-9938, ou à Toronto, au 416-326-5300

5.3 Accès à l'information et protection de la vie privée

Au titre de l'entente avec le Ministère, les fournisseurs de services consentent à protéger les renseignements personnels qu'ils recueillent, utilisent et divulguent pour la prestation des Services d'emploi et la reddition de comptes connexes.

Fonction publique de l'Ontario

Conformément aux articles 2.3(a), 9(3)(a) et 9(3)(b) de l'Entente, les fournisseurs de services sont tenus :

- d'établir, de mettre en œuvre et de rendre publique une politique sur le respect de la vie privée qui est conforme au *Code type sur la protection des renseignements personnels* de l'Association canadienne de normalisation ou à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE)*; cette dernière est la loi fédérale qui régit la façon dont les organismes du secteur privé recueillent, utilisent et divulguent les renseignements personnels dans le cadre de leurs activités commerciales;
- de désigner un responsable de la conformité avec les dispositions de l'entente sur la protection de la vie privée;
- de donner de la formation appropriée sur la protection de la vie privée aux employés et aux sous-traitants qui ont accès aux renseignements personnels des clients.

Les fournisseurs de services doivent s'assurer que leurs employés et leurs sous-traitants connaissent la politique sur la protection de la vie privée et les dispositions connexes de l'Entente.

Ce ne sont pas tous les fournisseurs de services qui sont assujettis à la *LPRPDE*. Les fournisseurs de services peuvent communiquer avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada pour obtenir de l'aide pour déterminer s'ils sont visés par la *LPRPDE*.

Si les fournisseurs de services ne sont pas visés par la *LPRPDE*, leur politique de protection des renseignements personnels doit prendre appui sur les dix principes de base énoncés dans le *Code type sur la protection des renseignements personnels* de l'Association canadienne de normalisation.

Pour le libellé de la *LPRPDE* et une fiche d'information sur l'application de la *LPRPDE* aux oeuvres de charité et aux organismes sans but lucratif, veuillez consulter le www.priv.qc.ca.

Pour le *Code type sur la protection des renseignements personnels* de l'Association canadienne de normalisation, veuillez consulter le www.csa.ca.

Dispositions contractuelles sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels

L'article 9, accès à l'information et protection des renseignements personnels, porte sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels. Il est important de noter que le ministre procédera à des vérifications de la conformité relativement à la protection des renseignements personnels.

Les fournisseurs de services doivent passer en revue leur politique sur la protection des renseignements personnels pour s'assurer qu'ils respectent les obligations énoncées à l'article 9.

Au titre de l'article 9.1 de l'Entente, les fournisseurs de services consentent à offrir les Services d'emploi d'une façon qui ne contrevient pas aux obligations du Ministère énoncées dans la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* de l'Ontario.

Conformément à l'article 9.2 de l'Entente, les fournisseurs de services reconnaissent que tous les renseignements qu'ils fournissent au Ministère peuvent être visés par cette *Loi*; le Ministère peut notamment devoir communiquer ces renseignements si une personne présente une demande d'accès à l'information.

L'article 9.3 énonce de nouveau les obligations que doivent respecter les fournisseurs de services relativement à la protection des renseignements

personnels dans leur politique à cet égard ainsi que certaines des mesures qui doivent être prises contrairement, y compris :

- ne recueillir, n'utiliser et ne divulguer les renseignements personnels des clients que s'il est nécessaire de le faire pour la prestation des services et respecter les obligations citées dans l'Entente;
- restreindre l'accès aux renseignements personnels des clients aux employés et aux sous-traitants qui ont besoin de ces renseignements pour la prestation de service et veiller à ce que le fournisseur de services respecte les obligations au titre de l'Entente;
- avant de divulguer des renseignements personnels des participants aux employés et aux sous-traitants, conclure une entente avec eux pour qu'ils soient tenus de se conformer à la politique sur la protection des renseignements du fournisseur de service et aux dispositions sur la protection des renseignements personnels de l'Entente avec le Ministère;
- veiller à la sécurité et à l'intégrité de toute information personnelle des clients qui a été recueillie en appliquant, en utilisant et en maintenant à jour des mesures, des procédures, des produits et des outils adéquats en vue de prévenir une collecte, une utilisation, une divulgation, une perte, une modification ou une destruction non autorisée ou fortuite;
- garantir une destruction sûre et irréversible des documents papier et électroniques contenant des renseignements personnels des clients lorsque ceux-ci ne sont plus nécessaires à la prestation de service ou pour la conformité aux obligations de l'Entente;
- aviser le Ministère dès que le fournisseur de services est informé d'une infraction possible ou réelle aux dispositions sur la protection des renseignements personnels de l'Entente.

Accès du Ministère aux renseignements personnels sous la garde ou le contrôle d'un fournisseur de services

Le Ministère n'a pas la garde ni le contrôle des dossiers du fournisseur de services.

Toutefois, conformément à l'Entente avec le Ministère, les fournisseurs de services consentent à mettre certains renseignements, dont de l'information personnelle pertinente, à la disposition du Ministère pour l'administration et le financement des Services d'emploi. L'administration comprend :

- l'évaluation du rendement du fournisseur de service, dont l'évaluation de l'efficacité, de l'efficience et des résultats du service à la clientèle, et la surveillance, l'inspection, l'enquête, la vérification et l'exécution des obligations de conformité des fournisseurs de services au titre de l'Entente avec le Ministère;
- la planification, l'évaluation et la surveillance des Services d'emploi, dont l'exécution de sondages, et la réalisation d'analyses stratégiques et

statistiques ainsi que de recherches sur tous les aspects des Services d'emploi;

- la promotion des Services d'emploi (peut inclure les campagnes de relations publiques relatives aux Services d'emploi).

Pour se conformer aux obligations prévues dans la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, le Ministère devra obtenir le consentement des personnes touchées par la collecte indirecte de certains renseignements personnels. De plus, le Ministère devra aviser ces personnes des façons dont leurs renseignements personnels pourraient être utilisés, par exemple le partage de ces renseignements personnels avec des tiers externes (autres fournisseurs de services et ministères).

L'article 9.3(e) de l'Entente avec le Ministère oblige les fournisseurs de services à obtenir le consentement de chacun des participants pour la collecte indirecte de renseignements personnels par le Ministère et à aviser les personnes concernées de l'utilisation que fera le Ministère de ces renseignements personnels. Le consentement et l'avis figurent dans le Formulaire d'inscription du participant aux Services d'emploi.

5.4 Services en français

La *Loi sur les services en français* exige que les fournisseurs de services identifiés situés dans les régions désignées offrent des services en français.

Des fournisseurs de services d'Emploi Ontario auront l'obligation contractuelle de fournir des services en français dans les 25 régions désignées en vertu de la *Loi sur les services en français* et dans 10 autres collectivités désignées en vertu de la *Loi sur les langues officielles* du gouvernement fédéral.

Les services énumérés ci-dessous doivent être offerts en français par les fournisseurs de services identifiés situés dans les régions désignées :

1. Recrutement
 - matériel promotionnel (dépliants)
 - création et mise en œuvre de stratégies de recrutement
2. Communications orales
 - téléphone
 - à l'accueil; personnalisées, comme lors d'entrevues, de visites, de rencontres, d'ateliers ou de séances d'information et de consultations
3. Communications écrites
 - par la poste et télécopieur
 - par courrier électronique, banques de données interactives et Internet

4. Affichage et avis publics
 - à l'intérieur et à l'extérieur
5. Formulaires et documents
 - papeterie
 - tous les formulaires destinés à l'identification, l'accréditation ou les demandes, notamment les permis, les certificats, les demandes d'emploi et de subvention
 - tout document destiné au public

Vous pouvez obtenir des renseignements supplémentaires sur la *Loi sur les services en français* à : <http://www.ofa.gov.on.ca/francais/loi.html>.

5.5 Promotion, communications et normes graphiques

Tout message relatif aux Services d'emploi adressé au public (imprimé ou diffusé à la radio ou à la télévision) sous forme, entre autres, de communiqués, d'affiches, de circulaires, de brochures, de grandes ou petites annonces publiées dans les journaux, de publicité à la radio ou à la télévision, d'avis apposés sur des babillards ou dans des abribus ou dans des bulletins, qui est produit par le fournisseur de services doit obligatoirement comporter le logo et le message d'Emploi Ontario.

Les fournisseurs de services sont tenus de placer à un endroit bien visible par le public les panneaux, affiches et écriteaux fournis par le Ministère et ceux identifiant clairement Emploi Ontario et les Services d'emploi.

Les fournisseurs de services doivent placer bien en vue, dans chaque lieu de prestation subventionné, les panneaux, affiches et écriteaux produits par le Ministère.

Si un fournisseur de services participe à une campagne de promotion portant également sur des programmes commandités par d'autres sources de financement, le message d'Emploi Ontario doit être placé bien en vue, à un emplacement comparable à celui des logotypes des autres paliers de gouvernement, et avoir des dimensions comparables à celles desdits logotypes. Cette directive s'applique aussi bien à l'affichage du logotype dans le matériel promotionnel que sur les panneaux, affiches et écriteaux placés dans les bureaux du fournisseur de services.

Les fournisseurs de services doivent utiliser la version imprimée ou la version numérique du logotype d'Emploi Ontario et ils ne peuvent le modifier de quelque façon que ce soit.

Normes d'identité visuelle d'Emploi Ontario

Les normes d'identité visuelle d'Emploi Ontario sont disponibles sur le site Web Espace Partenaires Emploi Ontario, à <http://www.eopg.ca/>.

Vous pouvez consulter le guide en ligne à :

http://www.tcu.gov.on.ca./fre/eopg/publications/eov_guidelines_2010_fr.pdf.

5.6 Exigences relatives aux renseignements liés aux Services d'emploi

Exigences relatives à la composante Ressources et information

La composante Ressources et information des Services d'emploi est la seule composante à laquelle les particuliers et les employeurs peuvent accéder de façon autonome. Néanmoins, le Ministère doit recueillir des renseignements sur les activités de cette composante afin de faire une évaluation et de faciliter la planification des services au sein du Ministère et pour le fournisseur de services.

Les fournisseurs de services doivent conserver la preuve du type d'ateliers et de séances d'information offerts et du nombre de personnes qui y ont participé.

Exigences relatives aux Services d'emploi assistés

Pour les composantes des Services d'emploi assistés, comme la Recherche d'emploi, le Jumelage travailleur-emploi, le placement et les incitatifs, ou le Maintien dans l'emploi et la formation, les fournisseurs de services doivent recueillir et conserver les renseignements pour le client. Dans le cas du Jumelage travailleur-emploi, du placement et des incitatifs, et du Maintien dans l'emploi et la formation, les fournisseurs doivent le faire pour l'employeur.

Les renseignements contenus dans le dossier du client et dans l'entente relative à la formation ou au placement doivent refléter fidèlement la gamme et l'étendue des services offerts, ainsi que le plan des Services d'emploi du client. Les documents conservés et les détails varieront en fonction du client.

Les dossiers des clients aux Services d'emploi assistés doivent :

- contenir un formulaire Services d'emploi – Inscription du participant, dûment rempli, signé et daté, qui comporte l'avis du Ministère relatif à la collecte de renseignements et le consentement à la collecte indirecte de renseignements personnels par le Ministère;
- contenir une déclaration attestant que l'acte de naissance du client, son permis de conduire ou toute autre pièce d'identité munie d'une photographie a été examiné;

- contenir une déclaration attestant que les documents d'immigration et les permis de travail nécessaires ont été examinés;
- indiquer clairement les activités de PCSC et de gestion de cas; les fournisseurs de services doivent notamment consigner toutes les raisons qui justifient les services fournis dont, entre autres, les évaluations du client, les plans des Services d'emploi, les orientations vers les services et la preuve des progrès et des services de suivi;
- comprendre, si un soutien financier à la formation est fourni :
 - la raison justifiant l'octroi du soutien financier;
 - le montant du soutien financier;
 - la validation du revenu du client;
 - la signature autorisant les prestations de soutien.

En plus des renseignements exigés qui sont énumérés précédemment, le dossier du client doit contenir les renseignements énumérés ci-dessous concernant les services d'Emploi Ontario qui ont été reçus.

Le dossier du client recevant un service de Recherche d'emploi doit :

- contenir un plan des Services d'emploi clair et réaliste pour l'emploi, la formation ou les études, et une description de sa pertinence par rapport au marché du travail local et aux possibilités en matière d'études ou de formation offertes dans la collectivité;
- indiquer les raisons justifiant la participation au programme, y compris une évaluation de la crédibilité du client sur le marché du travail, ainsi que des renseignements sur la pertinence de la participation et l'employabilité;
- fournir des explications claires sur la manière dont le service devrait améliorer l'employabilité, la pertinence et la crédibilité sur le marché du travail;
- indiquer les raisons justifiant la participation aux ateliers et les résultats obtenus;
- contenir la preuve que le personnel du fournisseur de services assure la surveillance et le soutien de la recherche d'emploi du client et élabore au besoin d'autres stratégies.

Le dossier du client recevant des services de Jumelage travailleur-emploi, placement et incitatifs doit :

- contenir un plan des Services d'emploi clair et réaliste pour l'emploi, la formation ou les études, et une description de sa pertinence par rapport au marché du travail local et aux possibilités en matière d'études ou de formation offertes dans la collectivité;
- indiquer les étapes conduisant à la réalisation des objectifs et des engagements établis par la participante ou le participant et le fournisseur de services;
- contenir la preuve de la responsabilisation du client à l'égard de son plan d'action ou de formation, attestant le soutien de son plan des Services

d'emploi (acquiescement, compte-rendu de discussions et recours à l'outil d'auto-évaluation);

- préciser les interventions entreprises et les progrès réalisés par rapport au plan des Services d'emploi, y compris la durée et le genre de soutien accordé et les détails concernant l'incitatif à la formation (le cas échéant);
- contenir la preuve que le soutien a été approuvé et versé (le cas échéant);
- indiquer les raisons justifiant les décisions sur la façon dont le placement sera adapté aux besoins de la participante ou du participant et de l'employeur;
- confirmer l'existence d'une entente signée et datée relative à l'incitatif à la formation pour chaque placement et que les modalités et conditions de l'entente de formation sont respectées par l'employeur et la participante ou le participant;
- contenir le plan des Services d'emploi mis à jour et les renseignements sur les compétences et les connaissances acquises;
- Preuve du suivi; lorsque le participant n'a pas obtenu un emploi à la fin d'un placement, on donnera la preuve que le personnel des Services d'emploi a déterminé, le cas échéant, le besoin de services supplémentaires;
- En cas de cessation du service, les motifs de cette décision, par exemple, des absences non justifiées signalées par l'employeur ou un comportement inacceptable, ainsi que des renseignements sur le soutien offert par le fournisseur de services afin d'aider la participante ou le participant à rechercher toutes les solutions possibles aux problèmes avant de mettre fin au service.

Contenu des dossiers de l'employeur qui participe au Jumelage travailleur-emploi, placement et incitatifs :

- la preuve de l'admissibilité de l'employeur;
 - la preuve qu'au moins une visite sur place par employeur a été effectuée, avant tout placement, afin de confirmer que l'employeur peut fournir un milieu de travail adéquat et sécuritaire;
 - la preuve d'une assurance de la CSPAAT ou d'une assurance privée contre les accidents du travail et d'une assurance responsabilité civile;
 - un formulaire Services d'emploi – Inscription de l'employeur dûment rempli;
 - des renseignements sur le profil de l'employeur, notamment en ce qui a trait à la taille de l'entreprise, au secteur et au profil professionnel de la participante ou du participant;
 - des renseignements décrivant la capacité de l'employeur et du milieu de travail d'offrir une formation pertinente;
 - une copie signée et dûment remplie du plan de formation et d'acquisition d'une expérience de travail;
 - la preuve que l'employeur a participé à la conception et à la prestation du programme de formation;
- le nombre et le type de placements fournis;

- une évaluation des résultats obtenus antérieurement par l'employeur par rapport à ses engagements de formation et quant au maintien de l'emploi des participantes et participants au terme de la formation;
- des renseignements sur les demandes d'incitatifs à la formation présentées par l'employeur;
- des renseignements sur les incitatifs à la formation (le cas échéant) et la durée du ou des placements;
- des renseignements sur l'approbation et le versement des incitatifs à l'employeur (le cas échéant) selon le plan de formation et d'acquisition d'une expérience de travail.

5.7 Exigences relatives à la gestion de l'information

Les renseignements personnels doivent être gérés dans le respect de la vie privée et conformément aux exigences contractuelles et aux lois pertinentes.

Des renseignements complets, des dossiers bien étoffés et des systèmes efficaces sont les éléments essentiels d'une bonne prestation de services. Ils sont indispensables pour fournir une bonne gestion de cas et démontrer que le service est assuré conformément aux directives et aux normes du programme. Ils permettent également d'assurer le respect de toutes les exigences juridiques et redditionnelles.

Les fournisseurs de services doivent créer et tenir à jour des systèmes pertinents et modernes leur permettant de planifier et de surveiller les activités et les dépenses du programme, pour chaque point de service subventionné, et de présenter des rapports à ce sujet. Au minimum, les dossiers, les systèmes et les procédés de gestion de l'information doivent permettre :

- de veiller à ce que chaque dossier contienne tous les renseignements nécessaires, en s'assurant que les statistiques et l'information financière saisies dans tout système du Ministère et tout autre système de gestion du fournisseur de services répondent aux exigences du Ministère en matière de production de rapports et de vérification;
- d'assurer un remboursement rapide et exact aux employeurs, selon les modalités et conditions de l'entente relative à la formation ou au placement;
- de protéger la vie privée du client, conformément à l'entente avec le Ministère, et la confidentialité des dossiers en conservant ces derniers dans un environnement sûr, tant dans le cas des dossiers électroniques que des dossiers papier;
- d'accéder aux dossiers des clients et des employeurs à des fins de vérification en les identifiant par un numéro ou par quelque autre codplutôt, plutôt que seulement par le nom;
- de recouper les renseignements relatifs aux employeurs avec ceux portant sur les clients;

- d'assurer que les dossiers et les renseignements servent à l'évaluation continue des services offerts aux clients et aux employeurs.

Sécurité et stockage des données

Les fournisseurs de services doivent conserver les dossiers des clients aussi longtemps que les données informatiques. Par conséquent, les fournisseurs de services doivent établir des mécanismes et des échéances pour archiver les dossiers des clients, notamment en ce qui a trait à la manière dont ces dossiers doivent être conservés et aux délais à respecter avant qu'ils soient détruits ou archivés.

Les fournisseurs de services doivent s'assurer que les renseignements personnels sont en tout temps en sécurité. Il est important d'informer le personnel que les renseignements personnels (à la fois les copies papier et les documents électroniques) qui ne sont pas en cours d'utilisation doivent être mis « sous verrou ».

Voici quelques mesures standard de protection de l'information :

- Toujours stocker les renseignements personnels papier dans des armoires verrouillables;
- Adopter et appliquer une politique de mise en sécurité des documents;
- Mettre sous verrou tous les renseignements personnels sans surveillance (à la fois les copies papier et les documents électroniques);
- Installer les ordinateurs de façon à ce que les personnes non autorisées ne puissent pas accéder à l'information;
- Ne pas laisser de renseignements personnels dans un courrier vocal
- Éviter d'envoyer des renseignements personnels.

Autres ressources :

<http://www.ipc.on.ca/French/Resources/Educational-Material/Educational-Material-Summary/?id=628> (directive de pratique du CIPVP intitulée *La protection de la vie privée et les appareils mobiles*).

www.ipc.on.ca/images/Resources/fact-10-f.pdf (feuille-info n° 10 du CIPVP intitulée *La destruction sécurisée de renseignements personnels*)

Rapports et tenue des dossiers

Aux termes de la section 7.1 de l'Entente, les fournisseurs de services doivent présenter des rapports au Ministère sur la prestation des Services d'emploi et l'utilisation des fonds fournis par le Ministère. Ces rapports sont définis à l'annexe D de l'Entente.

Aux termes de la section 7.2 de l'Entente, les fournisseurs de services doivent établir et tenir à jour des dossiers sur la prestation des Services d'emploi et l'utilisation des fonds fournis par le Ministère. Ces dossiers doivent comprendre des renseignements personnels sur chacun des clients.

Aux termes de l'article 7.3 de l'Entente, les fournisseurs de services doivent mettre à la disposition du Ministère ou de son vérificateur leurs dossiers pour qu'il les inspecte et en vue de toute vérification ou enquête sur la façon dont ils ont dépensé les fonds en vertu de l'Entente et ont effectué la prestation des Services d'emploi.

Cette disposition permet aussi au Ministère de vérifier, d'inspecter et d'examiner la conformité des fournisseurs de services avec les dispositions de l'entente sur la protection de la vie privée.

Conservation des dossiers

L'article 7.2 de l'entente exige que les fournisseurs de services conservent et tiennent à jour pendant sept (7) ans tous les dossiers et documents contenant des renseignements personnels au sens de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et de la *LPRPDE*.

5.8 Formulaires

Formulaire des programmes

Plusieurs formulaires ont été établis pour la prestation des Services d'emploi. Ce sont :

- Formulaire Services d'emploi – Inscription du participant
- Formulaire Services d'emploi – Inscription de l'employeur
- Entente de placement accompagné d'un incitatif à la formation
- Entente de placement accompagné d'un incitatif à la formation et inscription du participant au registre de paie du fournisseur de services.

Ces formulaires sont obligatoires et NE peuvent PAS être modifiés par le fournisseur de services.

Le formulaire Services d'emploi – Inscription du participant inclut le consentement du client à la collecte, à l'utilisation, à la divulgation et à la conservation des renseignements personnels pour que ceux-ci soient utilisés par le Ministère.

Ces formulaires sont utilisés dans les buts suivants :

- assurer la cohérence de l'administration des programmes et des services;

- veiller à ce que chaque fournisseur de services recueille, utilise, divulgue et conserve les renseignements personnels limités qui sont nécessaires aux fins des programmes;
- permettre au Ministère d'obtenir le consentement des clients pour la collecte indirecte de renseignements personnels;
- fournir l'avis relatif à la collecte indirecte de renseignements personnels que le Ministère est tenu de donner aux clients aux programmes en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPVP)*;
- établir la différence entre la collecte indirecte et l'utilisation des renseignements personnels par le Ministère, et la collecte des renseignements personnels par les fournisseurs de services et leur utilisation pour leurs besoins propres.

Lorsqu'un fournisseur de services a besoin de consentements supplémentaires ou d'autres documents afin de circonscrire la collecte, l'utilisation, la divulgation et la conservation des renseignements personnels ou de se conformer à ses obligations juridiques en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (Canada) ou de toute autre loi pertinente, il doit créer un document distinct à cette fin. **Remarque** : Le formulaire Services d'emploi – Inscription du participant du Ministère **ne doit pas** être modifié dans ce but.

REMARQUE : Tous les formulaires du programme des Services d'emploi sont disponibles sur le site Espace partenaires Emploi Ontario (EPEO) à <https://eopg.labour.gov.on.ca/fr>.

Assurance contre les accidents du travail

Ces formulaires sont obligatoires pour tous les employeurs qui participent à la composante Jumelage travailleur-emploi, placement et incitatifs des Services d'emploi. Les fournisseurs de services doivent s'assurer que les employeurs couverts par la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents de travail (CSPAAT) remplissent les formulaires de la CSPAAT chaque fois qu'il le faut. Ces formulaires **ne peuvent pas** être modifiés :

Formulaires de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents de travail (en ligne au www.wsib.on.ca) :

- Avis de lésion ou de maladie (employeur) (Formulaire 7)
- Déclaration complémentaire de l'employeur (Formulaire 9)
- Lettre autorisant le fournisseur de services à représenter l'employeur

5.9 Loi sur les normes d'emploi

La *Loi sur les normes d'emploi* régit les placements réalisés dans le cadre de la composante Jumelage travailleur-emploi, placement et incitatifs des Services d'emploi.

Les fournisseurs de services doivent connaître les dispositions de la *Loi sur les normes d'emploi*. Un guide relatif à cette *Loi* est disponible à l'adresse suivante :

www.ontario.ca/labour

ou téléphonez au Centre d'information, au 1 800 531-5551, ou à Toronto, au 416-326-7160

Vous pouvez aussi consulter la loi à :

www.e-laws.gov.on.ca

5.10 Code des droits de la personne de l'Ontario

Les fournisseurs de services et les employeurs qui participent aux Services d'emploi doivent bien connaître et respecter les exigences du Code des droits de la personne de l'Ontario.

Des exemplaires du Code sont disponibles à :

www.e-laws.gov.on.ca

Ou à l'adresse suivante :

Publications Ontario

777, rue Bay

Toronto, Ontario

Tél. : 1-800-668-9938 ou à Toronto au 416-326-5300

Pour obtenir des renseignements généraux sur le Code des droits de la personne de l'Ontario, veuillez appeler au :

1 800 387-9080, ou à Toronto, au 416-314-4500

Les bureaux de la Commission ontarienne des droits de la personne sont situés à l'adresse suivante :

180, rue Dundas Ouest, 7^e étage

Toronto (Ontario) M7A 2R9

5.11 Assurance des personnes placées

Sécurité au travail

L'employeur doit fournir au participant à un placement de formation ou de travail réalisé par l'entremise des Services d'emploi, une assurance contre les accidents du travail, que le participant soit inscrit au registre de paie du fournisseur de services ou à celui de l'employeur. Cette disposition s'applique à tous les placements, rémunérés ou non, subventionnés ou non.

Les employeurs qui **ne sont pas assujettis** à l'assurance de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) et qui n'y souscrivent pas volontairement doivent souscrire à une assurance privée contre les accidents du travail.

Demandes de règlement selon le type d'assurance contre les accidents du travail

Les employeurs assujettis à l'assurance de la CSPAAT doivent présenter leurs demandes de règlement auprès de la CSPAAT. Ils peuvent choisir de le faire en vertu de leur propre assurance ou de l'assurance souscrite auprès de la CSPAAT par le Ministère.

Les employeurs qui ne sont pas assujettis à l'assurance de la CSPAAT peuvent y souscrire volontairement ou souscrire à une assurance privée. S'ils souscrivent à l'assurance de la CSPAAT, ils peuvent choisir de présenter leurs demandes de règlement en vertu de leur propre assurance ou de l'assurance souscrite auprès de la CSPAAT par le Ministère.

Les employeurs qui souscrivent une assurance privée contre les accidents du travail doivent présenter leurs demandes de règlement auprès de leur propre assureur.

Lorsqu'un employeur présente une demande de règlement en vertu de l'assurance souscrite par le Ministère auprès de la CSPAAT, la tarification personnalisée et les primes payables à l'égard de sa propre assurance ne sont pas touchées.

Couverture et demandes de règlement en vertu de l'assurance de la CSPAAT

Couverture des entreprises assujetties à l'assurance de la CSPAAT

La plupart des employeurs sont assujettis à l'assurance de la CSPAAT, notamment le gouvernement et les organismes gouvernementaux, l'industrie de la

construction et les industries manufacturières. De nombreuses entreprises du secteur des services y sont également assujetties.

Pour savoir quelles sont les entreprises assujetties à cette assurance, les fournisseurs de services peuvent communiquer avec la CSPAAT :

au 1 800 387-8638 ou, à Toronto, au 416 344-1013

Entreprises non assujetties à l'assurance de la CSPAAT

Les banques, les sociétés d'assurance, les dentistes, les avocats et les coiffeurs pour femmes ou pour hommes NE sont PAS tenus de souscrire à l'assurance de la CSPAAT. Ils peuvent toutefois y souscrire volontairement. Pour savoir quelles sont les entreprises qui ne sont PAS assujetties à cette assurance, les organismes peuvent communiquer avec la CSPAAT :

au 1 800 387-8638 ou, à Toronto, au 416 344-1013

Présentation des demandes de règlement à la CSPAAT

Il incombe au stagiaire/employé d'informer son employeur de toute blessure ou maladie le jour même qu'elle survient, ou le plus tôt possible par la suite. L'employeur doit aviser immédiatement le fournisseur de services, même s'il présente une demande de règlement en vertu de sa propre assurance et, si l'assurance invoquée est celle du Ministère, il doit fournir à l'appui tous les renseignements nécessaires pour préparer le rapport ou la demande de règlement. Cette marche à suivre doit être clairement expliquée aux participants et aux employeurs dès le début d'un placement de formation.

Si un employeur inscrit auprès de la CSPAAT choisit de présenter une demande de règlement en vertu de l'assurance souscrite par le Ministère auprès de la CSPAAT, il doit, conjointement avec le fournisseur de services, remplir et signer une procuration autorisant ce dernier à le représenter.

Procédures

Pour présenter une demande de règlement en vertu de l'assurance souscrite par le Ministère auprès de la CSPAAT, le fournisseur de services doit remplir l'Avis de lésion ou de maladie (employeur) – Formulaire 7 et utiliser le numéro d'entreprise 825044.

Les renseignements suivants portant sur l'identité de l'employeur devront être inscrits à la section B du Formulaire 7 :

| | |
|--|---|
| Nom de l'employeur | Ministère – suivi du nom du fournisseur de services et du numéro de téléphone |
| Numéro d'entreprise | 825164 |
| Adresse | Adresse du fournisseur de services |
| Numéros de téléphone et de télécopieur | Numéro du fournisseur de services |
| Adresse du lieu de travail, de la succursale, de l'usine, du service où travaille l'employé | Nom et numéro de téléphone de l'entreprise ou travaille l'employé |

On doit s'assurer que tous les employeurs offrant un placement savent qu'ils doivent informer immédiatement leur fournisseur de services lorsqu'ils apprennent qu'il y a eu un accident, une blessure ou une maladie. De son côté, le fournisseur de services doit faire ce qui suit :

- Le cas échéant, remplir le Formulaire 7 dans les **trois** jours ouvrables qui suivent l'accident. REMARQUE : La marche à suivre de la CSPAAT et les échéanciers déterminés sont fondés sur les circonstances particulières et les conséquences ou la gravité de la blessure, c.-à-d., la durée de l'absence au travail de l'employé ou la nécessité de modifier son travail. Veuillez passer en revue les directives de la CSPAAT au www.wsib.on.ca pour déterminer si une réclamation peut être présentée et dans quels cas.
- Remarque : On encourage les fournisseurs de services à remplir en ligne le Formulaire 7 et à le soumettre électroniquement. Les formulaires sont offerts sur le site www.wsib.on.ca. La CSPAAT impose une pénalité de retard de 250 \$ chaque fois qu'elle reçoit un Formulaire 7 après l'expiration d'un délai de sept jours suivant la date de l'accident.
- Télécopier, envoyer par courriel ou poster à la CSPAAT le rapport dûment rempli dans les sept jours ouvrables qui suivent l'accident.
- Télécopier ou poster une copie du rapport au bureau régional approprié du Ministère, le cas échéant.

En outre, le fournisseur de services doit :

- soumettre un nouveau Formulaire 7 si les renseignements concernant la demande de règlement sont révisés. Le mot « révisé » doit apparaître clairement dans la partie supérieure du formulaire pour indiquer qu'ils s'agit

- d'une demande de règlement qui a déjà été présentée à une date antérieure;
- télécopier ou poster une copie du rapport révisé à la CSPAAT;
 - télécopier ou poster une copie au Ministère.

Retour au travail

Il incombe à l'employeur et à la participante ou au participant d'informer le fournisseur de services lorsque la participante ou le participant au placement revient au travail. Le fournisseur de services doit :

- remplir la Déclaration complémentaire de l'employeur (Formulaire 9) de la CSPAAT);
- télécopier ou poster le formulaire dûment rempli à la CSPAAT;
- télécopier ou poster une copie du formulaire dûment rempli au Ministère.

5.12 Assurance responsabilité civile

L'employeur doit souscrire à une assurance responsabilité civile afin de couvrir le coût des dommages pouvant être causés durant le placement du participant.

Les fournisseurs de services doivent placer les participantes et participants uniquement auprès d'employeurs qui ont souscrit à une assurance responsabilité civile et à l'assurance contre les accidents du travail de la CSPAAT ou à une assurance privée contre les accidents du travail.

La politique des Services d'emploi exige que tous les employeurs qui participent au programme et qui reçoivent des subventions ou des services de placement souscrivent à une assurance contre les accidents du travail. Cette politique reflète la volonté du Ministère d'améliorer la sécurité au travail pour l'ensemble des Ontariens et en particulier des jeunes travailleurs.

L'entente relative à un placement de formation ou de travail exige que les employeurs déclarent le type d'assurance qu'ils possèdent :

- l'assurance contre les accidents du travail de la CSPAAT pour les industries et les entreprises assujetties; OU
- l'assurance contre les accidents du travail de la CSPAAT pour les industries et les entreprises non assujetties; OU
- assurance privée contre les accidents du travail; **ET**
- une assurance responsabilité civile générale.

L'employeur doit fournir une assurance responsabilité civile adéquate, que la participante ou le participant soit inscrit au registre de paie du fournisseur de services ou à celui de l'employeur. Cette disposition s'applique à tous les placements, rémunérés ou non, subventionnés ou non.

Assurance de la participante ou du participant qui se trouve dans les locaux du fournisseur de services

Lorsque la participante ou le participant aux Services d'emploi se trouve dans les locaux du fournisseur de services afin d'y recevoir des services, ils sont couverts par l'assurance responsabilité civile du fournisseur de services.

En cas d'accident, le fournisseur de services doit communiquer directement avec son assureur.

5.13 Outils d'information et de ressources d'Emploi Ontario

- Guide d'information et de ressources d'Emploi Ontario (http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/publications/ir_resource_pkg_2008_fr.pdf)
Site Web Emploi Ontario (<https://www.ontario.ca/fr/page/emploi-ontario>)
 - Documents sur les programmes et les services d'Emploi Ontario produits par le Ministère
 - La fonction « Trouver des services dans votre région » pour trouver une description des fournisseurs de services d'Emploi Ontario dans votre région et les coordonnées des personnes-ressources tirées de la base de données du service 211 à <http://www.211ontario.ca> et d'autres sources fournies par le Ministère.

Remarque : Il ne s'agit pas d'une liste complète ou exclusive des ressources et des outils d'information actuels et potentiels.

Documents supplémentaires

Les documents suivants concernant les Services d'emploi ont été publiés indépendamment des présentes directives et ils fournissent des renseignements complémentaires et plus détaillés que ceux contenus dans le présent document :

- Lignes directrices du plan d'activités des Services d'emploi – document offrant aux fournisseurs de services des SE des directives et des renseignements sur la façon de préparer le document qu'ils doivent soumettre au Ministère
- Exigences en matière de vérification et de responsabilité pour les fournisseurs de services – lignes directrices complètes concernant le processus de vérification

Annexe I : Norme provinciale de qualité des services

Grâce à la mise sur pied du Système d'information d'Emploi Ontario (SIEO), la collecte complète des données a commencé en 2010. Cela permettra d'analyser les données afin d'établir les valeurs de référence des mesures de base du rendement et la norme provinciale de qualité des services. Celles-ci seront confirmées dans le plan d'activités.

À la fin de 2015-16, la Norme provinciale de qualité des services avait été atteinte à plus de 97% pour le réseau de prestation des Services d'emploi. Dans le cadre de l'amélioration continue, le ministère de la Formation et des Collèges et Universités a augmenté légèrement la Norme. L'objectif ultime de l'amélioration continue est d'augmenter le rendement des fournisseurs de services et les résultats du programme en vue de répondre aux besoins des clients.

Norme provinciale de qualité des services (NPQS)

| DIMENSION | MESURE | NORME MINIMALE PROVINCIALE | PONDÉRATION | VALEUR NPQS | VALEUR MAXIMUM |
|--|---|----------------------------|-------------|-------------|----------------|
| Services à la clientèle (40 %) | 1. Satisfaction des clients (client, participant et employeur) | 90 % | 15 % | 1,35 | 1,5 |
| | 2. Coordination des services | 34 % | 25 % | 0,85 | 2,5 |
| Efficacité (50 %) | 3. Résultats des services - Au travail, suit son cheminement de carrière | 69 % | 25 % | 1,73 | 2,5 |
| | - En formation ou aux études | 10 % | 10 % | 0,10 | 1,0 |
| | 4. Pertinence de la participation Profil du participant | 31 % | 15 % | 0,47 | 1,5 |
| Efficiace (10 %) | 5. Ressources subventionnées - inscriptions aux services assistés | 90 % | 5 % | 0,45 | 0,5 |
| | Séances d'information et ateliers | 90 % | 5 % | 0,45 | 0,5 |
| Norme provinciale de qualité des services | | | | 5,40 | 10,0 |

1. Satisfaction des clients $(0,9 \times 1,5) = 1,35$

2. Coordination des services $(0,34 \times 2,5) = 0,85$

| | | |
|--|-----------------------|------|
| 3. Résultats des services | | |
| Au travail, suit son cheminement de carrière | $(0,69 \times 2,5) =$ | 1,73 |
| En formation ou aux études | $(0,10 \times 1,0) =$ | 0,10 |
| 4. Pertinence de la participation | $(0,31 \times 1,5) =$ | 0,47 |
| 5. Ressources subventionnées | | |
| inscriptions aux services assistés | $(0,90 \times 0,5) =$ | 0,45 |
| Ateliers | $(0,90 \times 0,5) =$ | 0,45 |

Norme générale de la qualité des services 5.40

La norme de chaque mesure de base est multipliée par son facteur de pondération afin d'obtenir une valeur. Les valeurs sont ensuite additionnées. Dans l'exemple ci-dessus la somme des valeurs représente une norme minimale de qualité des services de 5,40. La norme maximale de qualité des services est 10,0. Les mesures de base ne peuvent avoir une valeur supérieure à la valeur maximale qui leur est assignée.

ANNEXE II : Glossaire

Les cinq composantes des Services d'emploi :

- **Planification et coordination des services à la clientèle (PCSC)** est la composante qui permet de déterminer les autres composantes des Services d'emploi qui sont appropriées pour le client. La composante PCSC permet de surveiller et de modifier le plan des Services d'emploi, et d'appuyer l'accès par le client à d'autres programmes et services d'Emploi Ontario et à des services gouvernementaux et communautaires autres que ceux fournis par Emploi Ontario. La composante PCSC est intégrée à toutes les autres composantes des Services d'emploi.
- **Ressources et information** est la composante communautaire qui fournit des renseignements sur les possibilités locales de formation et d'emploi, les services de soutien communautaires, les exigences professionnelles et de formation, et les ressources visant à appuyer les activités autonomes ou « non assistées » de recherche d'emploi, d'évaluation et de planification de la carrière, ainsi que la prise de décisions éclairées en matière d'éducation, de formation et d'emploi.
- **Recherche d'emploi** est la composante qui offre un soutien structuré et personnalisé afin d'assurer la réussite des recherches d'emploi.
- **Jumelage travailleur-emploi, placement et incitatifs** est la composante qui permet de jumeler les compétences et les intérêts aux possibilités d'emploi et aux besoins des employeurs. Les employeurs peuvent recevoir des incitatifs financiers pour offrir une formation en cours d'emploi aux participants aux placements, y compris une formation en apprentissage, des possibilités d'expérience de travail et d'évaluation des compétences et de l'employabilité et du travail à l'essai. Le travail à l'essai donne l'occasion au participant de faire l'essai d'un travail et d'accepter une offre d'emploi si cela est concluant. Par ailleurs, il donne à l'employeur la possibilité de vérifier les compétences du participant, de s'assurer que cette personne convient et de faire une offre d'emploi si l'expérience est concluante.
- **Maintien dans l'emploi et la formation** est la composante qui favorise la présence à long terme ou la progression sur le marché du travail et l'achèvement d'une formation, et est complémentaire aux activités habituelles de surveillance, de soutien et de suivi.

Définition des termes : particulier, client et participant

- **Particulier** : Ontarienne ou Ontarien qui utilise un programme ou un service d'Emploi Ontario ou tout autre programme ou service du gouvernement provincial
- **Client** : personne qui utilise les composantes des services assistés du fournisseur de services des SE

- **Participant** : personne qui participe activement à des composantes Jumelage travail- emploi, placement et incitatifs et Maintien dans l'emploi et la formation

Système de gestion du rendement

Un système de gestion du rendement est un mécanisme qui permet d'évaluer l'efficacité des services d'une manière quantitative et systématique, et d'assurer une norme uniforme de qualité des services pour tous les clients. Il permet d'évaluer tous les aspects de la réussite des services les uns par rapport aux autres et en fonction de la qualité générale des services. Les composantes du Système de gestion du rendement des Services d'emploi sont les suivantes :

- les dimensions et les mesures de la réussite de la qualité des services – efficacité, services à la clientèle et efficience
- le Modèle de financement des Services d'emploi
- la matrice des décisions relatives au financement des Services d'emploi
- l'amélioration continue dans le cadre du cycle de planification des activités du Ministère

La **Mesure du panier de consommation (MPC)** est une mesure du faible revenu. La MPC est fondée sur le coût d'un panier de biens et de services correspondant à un niveau de vie de base modeste. Ce panier comprend le coût des aliments, des vêtements et des chaussures, du transport et du logement. Les régions de la MPC sont plus petites que celles utilisées généralement pour déterminer le seuil de faible revenu. Elles permettent, notamment, différents coûts pour les zones rurales des différentes provinces. Ces seuils sont comparés au revenu disponible des familles afin de déterminer le statut de faible revenu.

Fonds de fonctionnement

Les fonds de fonctionnement sont destinés à la prestation de toutes les composantes des Services d'emploi (assistés ou non), conformément à la norme de qualité des services énoncée dans le contrat avec le Ministère. Ils tiennent compte des coûts inhérents à la prestation des services de toutes les composantes des Services d'emploi, comme le loyer, les services publics, la gestion du personnel, les frais administratifs, les coûts de perfectionnement et de formation du personnel, les coûts liés à la gestion et à la reddition de comptes, c'est-à-dire, la planification annuelle des activités, l'analyse continue du rendement, la planification liée à l'amélioration continue, le marketing communautaire, etc.

Fonds de transfert

Les « fonds de transfert » pour les incitatifs à l'emploi et à la formation et les mesures de soutien sont destinés aux employeurs et aux particuliers et ils visent à assurer des possibilités d'emploi et de formation en cours d'emploi et à

éliminer les obstacles financiers à la participation au programme. Les fonds de transfert sont versés directement à l'employeur ou au participant par le fournisseur de services, qui a la responsabilité de l'administration et de la gestion des fonds.

Plan d'activités

Chaque année, les fournisseurs de services doivent préparer et soumettre un plan d'activités qui énonce de façon détaillée les engagements en matière de services et les objectifs de rendement, et qui explique les mesures qui seront prises afin de les réaliser.

Matrice des décisions relatives au financement des Services d'emploi

La matrice énonce des attentes précises et uniformes à l'endroit des fournisseurs de services. Elle indique ce qui est nécessaire afin d'assurer le maintien du financement et de mériter des prix et une reconnaissance, ainsi que les circonstances dans lesquelles des améliorations seraient exigées ou un avis de résiliation de l'entente serait envoyé.

Amélioration continue

L'amélioration continue est une façon précise et uniforme d'intégrer des mécanismes d'évaluation du rendement en matière d'amélioration des services à l'infrastructure des fournisseurs de services.

Annexe III : Quatre exemples de l'utilisation possible de certains Services d'emploi selon les caractéristiques des clients

1. Les perceptions du marché mettent en doute la crédibilité du client

Exemple : *Les clients formés à l'étranger ne possédant aucune expérience de travail pertinente ou récente au Canada; les personnes handicapées. Ces deux types de clients sont très motivés et possèdent les compétences pour accomplir le travail, mais ils ne savent pas exactement quelles mesures prendre pour décrocher un emploi. Les employeurs peuvent éviter d'embaucher ces clients parce qu'ils perçoivent des problèmes concernant la reconnaissance des titres de compétences ou le manque d'expérience sur le marché du travail canadien, parce qu'ils perçoivent un risque chez les personnes qui n'ont pas d'antécédents professionnels reconnus ou récents ou parce qu'ils sous-estiment les habiletés physiques de ces personnes ou qu'ils surestiment les mesures d'adaptation nécessaires.*

Réponses possibles des Services d'emploi : accès aux services de la composante Ressources et information afin d'effectuer une recherche au sujet des exigences de la réglementation; ou services assistés pour :

- préciser les raisons des problèmes de crédibilité réels ou autres perçus : p. ex., présentation, langue, reconnaissance des titres de compétences;
- préciser les possibilités pertinentes et appropriées offertes sur le marché du travail et les attentes des employeurs (qualifications et expérience);
- aider le client à déterminer si, quand et comment il doit divulguer son handicap et rechercher des mesures d'adaptation appropriées;
- aider le client à faire le lien entre son expérience de travail et ses autres expériences et le poste et les exigences du lieu de travail;
- acquérir une expérience de travail, accéder à des possibilités de formation en cours d'emploi afin de gagner de la crédibilité auprès des employeurs et sur le marché du travail.

Dans le cas d'un client formé à l'étranger, l'orientation vers les services d'aide à l'établissement et de formation linguistique pourrait être nécessaire et un mentorat pourrait être indiqué afin d'aider davantage le client à comprendre ce dont il a besoin pour exercer son métier ou sa profession.

2. Le client manque de motivation et il a de la difficulté à garder un emploi

Exemple : *Ces clients ne ressentent aucune urgence à trouver un emploi. Ils peuvent faire un peu d'effort en raison, en partie, des exigences relatives à l'obligation de chercher un emploi. Ils ont des compétences professionnelles insuffisantes et ils manquent d'aptitudes dans les relations interpersonnelles. Ils ont quitté des emplois précédents ou ils ont été congédiés.*

Réponses possibles des Services d'emploi :

- Soutien personnalisé visant à accroître la motivation et à acquérir des

compétences en résolution de problèmes et des aptitudes dans les relations interpersonnelles;

- accès à des services supplémentaires de counselling et de soutien offerts par le fournisseur de services ou renvoi à d'autres fournisseurs de services dans la collectivité;
- accès à un placement avec soutien et suivi importants auprès du client et de l'employeur durant le placement et lorsque le client commence à occuper un emploi.

3. Le client présente plusieurs problèmes, comme de piètres habitudes de travail, de faibles aptitudes à l'autopromotion et un manque de crédibilité sur le marché du travail

***Exemple :** Des étudiants souhaitent entrer sur le marché du travail avant d'obtenir leur diplôme d'études secondaires ou immédiatement après l'avoir obtenu, ou des personnes qui n'ont pas été sur le marché du travail pendant une longue période ou des personnes qui se tournent vers de nouveaux secteurs ou métiers à la suite d'une perte d'emploi. Ces personnes :*

- *sont motivées à travailler;*
- *ne possèdent aucune aptitude en recherche d'emploi;*
- *n'ont pas d'expérience du marché du travail;*
- *peuvent avoir besoin de rattrapage scolaire, de perfectionnement ou de recyclage;*
- *peuvent être perçues par les employeurs comme ayant une expérience insuffisante sur le marché du travail ou dans un secteur donné.*

Réponses possibles des Services d'emploi :

- soutien à la prospection des carrières
- évaluation des lacunes en matière de formation et soutien à la formation, au rattrapage scolaire, etc.
- soutien en vue de l'élaboration de stratégies d'autopromotion, comme les techniques de recherche d'emploi et la préparation du curriculum vitae
- accès à un placement afin d'accroître la crédibilité auprès des employeurs et possiblement pour connaître les exigences d'un nouveau secteur
- suivi pendant et après le placement afin d'analyser les compétences ou les autres lacunes en matière de formation.

4. Le client a été touché par une restructuration du marché du travail

***Exemple :** Un travailleur mis à pied récemment*

Cette personne :

- *est motivée à travailler;*
- *possède des compétences professionnelles et des aptitudes en matière d'autopromotion;*
- *peut avoir besoin de recyclage.*

Réponses possibles des Services d'emploi :

- accès aux services de la composante Ressources et information, y compris à l'information sur le marché du travail local et aux possibilités d'emploi;
- accès aux programmes de formation professionnelle ou orientation vers ces programmes.

ANNEXE IV : Acronymes

| | |
|-----------------------------|---|
| Admissibilité à l'AE | Admissibilité à l'assurance-emploi |
| ALS-FLS | Anglais langue seconde-français langue seconde |
| CE | Connexion Emploi |
| CO | Capacité organisationnelle |
| CSPAAT | Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail |
| DC | Deuxième carrière |
| DESO | diplôme d'études secondaires de l'Ontario |
| EDMT | Entente sur le développement du marché du travail |
| EO | Emploi Ontario |
| EPEO | Espace Partenaires Emploi Ontario |
| FLS | Services en français |
| FPO | Fonction publique de l'Ontario |
| LAIPVP | <i>Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée</i> |
| LLO | Loi sur les langues officielles |
| LPRPDE | <i>Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques</i> |
| MACI | Ministère des Affaires civiques et de l'Immigration |
| MDNM | Ministère du Développement du Nord et des Mines |
| MFCU | Ministère de la Formation et des Collèges et Universités |
| NPQS | Norme provinciale de qualité des services |
| OT | Ontario au Travail |
| PCSC | Planification et coordination des services à la clientèle |
| POSPH | Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées |
| PSEA | Prime à la signature à l'intention des employeurs pour l'apprentissage |
| RI | Ressources et information |
| RIEO | Ressources et information d'Emploi Ontario |
| SAEO | Services d'aide à l'emploi de l'Ontario |
| SE | Services d'emploi |
| SFR | Seuil de faible revenu |
| SGR | Système de gestion du rendement |
| SGRSE | Système de gestion du rendement des Services d'emploi |
| SIMDUT | Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail |
| SSCO | Subvention salariale ciblée de l'Ontario |
| TPS | Taxe sur les produits et services |

ANNEXE V : Point de vue historique

Conception des Services d'emploi

Un certain nombre d'étapes importantes ont conduit à l'élaboration des Services d'emploi :

- Analyse des forces et des domaines d'amélioration possible des programmes existants qui font partie de l'intégration et de la transformation des Services d'emploi, dont les Services d'aide à l'emploi de l'Ontario (SAEO), la Subvention salariale ciblée de l'Ontario (SSCO) et Connexion emploi (CE).
- Recherche au sujet des Services d'emploi et des pratiques de gestion du rendement d'avant-garde et réussis dans divers pays, dont le Canada, l'Australie, la Nouvelle-Zélande, les États-Unis et le Royaume-Uni.
- Examen des principaux services axés sur le marché du travail et l'emploi ainsi que des systèmes de gestion au sein d'autres ministères de l'Ontario, comme le ministère des Services sociaux et communautaires (MSSC) et le ministère des Affaires civiques et de l'Immigration (MACI).
- Discussion avec un groupe de référence composé de spécialistes des Services d'emploi et des services à la clientèle représentant le réseau de prestation, et cueillette de leurs commentaires. Ces représentants :
 - venaient de grandes et petites collectivités urbaines et rurales de toutes les régions de la province;
 - représentaient une gamme de compétences en matière de services à la clientèle, dont la prestation de services en français et en anglais ainsi que la prestation de services à des groupes, comme les femmes et les nouveaux arrivants;
 - représentaient également les collègues, les conseils scolaires, les organismes sans but lucratif et le secteur privé.

La conception des Services d'emploi a été réalisée en fonction des trois grandes questions suivantes :

1. Quels sont les besoins des particuliers, des employeurs et des collectivités en ce qui a trait aux Services d'emploi?
2. Quels services doivent être offerts pour répondre aux besoins ainsi définis et atteindre les résultats attendus?
3. Comment le Ministère saura-t-il qu'un service d'emploi a atteint son but?
Contexte des Services d'emploi?

Vision du Ministère :

L'Ontario disposera de la population la mieux instruite et de la main-d'œuvre la mieux qualifiée en Amérique du Nord en vue de créer l'avantage concurrentiel de la province.

Le Ministère investit dans les connaissances et les compétences des Ontariennes et Ontariens afin de veiller à ce que ces derniers disposent d'un maximum d'occasions de réussir. La vision du Ministère d'éliminer les obstacles à l'éducation et à la formation et de renforcer les liens entre la formation et l'emploi repose sur deux stratégies clés :

- Vers des résultats supérieurs, une stratégie visant à transformer le système d'éducation postsecondaire de l'Ontario
- Emploi Ontario, une stratégie visant à transformer le système de formation de la main-d'œuvre et d'emploi de l'Ontario