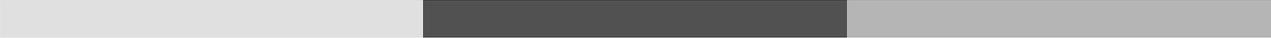


**EMPLOYMENT
ONTARIO**

**EMPLOI
ONTARIO**

Emploi Ontario : Services d'emploi

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



Guide du participant

Direction de la prestation des services du MFCU
Parker Management Consulting Inc. (PMC Inc.)

Table des matières

	Page
Acronymes.....	i
 Introduction	
Introduction.....	1
Attentes pour 2012–2013	3
Exercice	5
But de la formation	6
Ordre du jour.....	7
 Unité 1 : Concepts clés	
Unité 1 : Concepts clés	1
La gestion du rendement dans la Fonction publique de l'Ontario (FPO)	2
Au-dessus et en dessous de la ligne de flottaison	6
Les composantes d'un système de gestion du rendement.....	7
Amélioration continue (AC).....	13
 Unité 2 : Le modèle des SE et le plan de services	
Unité 2 : Le modèle des SE et le plan de services.....	1
Les Services d'emploi et les données	2
Exercice	3
Exercice	5
Occasion sous la ligne de flottaison	8
Le SGC-SIEO et les services assistés	9
Avenue pour la clientèle des Services d'emploi	14
Exercice: Pertinence du profil du participant et plan de services d'emploi	16
Occasion sous la ligne de flottaison	17

Page

Unité 3 : L'intégrité des données

Unité 3 : L'intégrité des données..... 1
Qualité globale des services d'emploi2
Exercice3
Fournisseur de services Engagements en matière de services d'emploi4
Mesures et indicateurs des SE5
Exercice : Mesure de base et indicateurs7
Rapports des Services d'emploi8
Exercice : Rapports des Services d'emploi13
Exercice 19

Unité 4 : L'analyse des données

Unité 4 : L'analyse des données 1
Capacité organisationnelle : analyse des données.....2
Exercice : Analyse des données4
Occasion sous la ligne de flottaison6

Résumé

Résumé 1
Exercice2
Exercice : Capacité organisationnelle3
Prochaines étapes.....5

Évaluation de la formation

Évaluation de la formation 1

Acronymes

- AC Amélioration continue
- CMR..... Cadre de mesure du rendement
- EO Emploi Ontario
- FS-SE Fournisseur de services - Services d'emploi
- MR Mesures du rendement
- OPS Organisme de prestation de services
- SE Services d'emploi
- SGC-SIEO Système de gestion des cas du Système d'information
d'Emploi Ontario
- SGR Système de gestion du rendement
- SGRSE Système de gestion du rendement des Services d'emploi
- SIEO..... Système d'information d'Emploi Ontario
- VS..... Veille stratégique

**EMPLOYMENT
ONTARIO**

**EMPLOI
ONTARIO**

Emploi Ontario : Services d'emploi

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

Introduction

Introduction

Contexte

La vision du ministère de la Formation et des Collèges et Universités (MFCU) consiste à se doter de la main-d'œuvre la mieux instruite et qualifiée de l'Amérique du Nord afin de bâtir l'avantage concurrentiel de la province.

Le Ministère investit dans le savoir et les compétences des Ontariens et des Ontariennes afin de leur assurer le maximum de possibilités de succès. Emploi Ontario est la stratégie visant à transformer la formation sur le marché du travail et le système d'emploi de l'Ontario.

Être la principale source d'aide et d'information pour l'emploi et la formation en Ontario est la promesse de service d'Emploi Ontario (EO). Emploi Ontario adoptera les mesures suivantes :

- Assurer la plus grande qualité du service afin d'aider les gens à atteindre leurs objectifs de carrière ou d'embauche;
- Offrir des occasions afin de faciliter la tâche aux personnes désireuses d'améliorer leurs compétences au moyen de l'éducation et de la formation;
- Veiller à ce que, peu importe le bureau d'Emploi Ontario où ils se présenteront, les gens obtiennent l'aide dont ils ont besoin;
- Collaborer avec les employeurs et les collectivités afin de bâtir la main-d'œuvre hautement qualifiée et instruite dont l'Ontario a besoin pour être concurrentiel.

Les Services d'emploi (SE) constituent une composante du cadre de prestation de services d'Emploi Ontario¹. Les SE sont un programme d'emploi fondé sur les résultats grâce auquel les Ontariens et les Ontariennes reçoivent l'appui nécessaire afin de trouver un emploi durable. Les SE font le pont entre les personnes à la recherche d'un emploi et les employeurs qui cherchent des personnes possédant des compétences qui répondent à leurs besoins opérationnels.

¹ Pour de plus amples détails, se reporter aux Lignes directrices destinées aux fournisseurs de services – Services d'emploi www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/publications/2012_13_eopg_sp_guidelines_fr.pdf



Emploi Ontario : Services d'emploi

Production de rapports :

Intégrité des données et analyse des données pour les organismes de prestation de services

Introduction

Les SE sont conçus pour être efficaces, efficaces et axés sur le client, et ils sont fournis par un réseau d'organismes de prestation de services tiers (OPS). Grâce à l'expertise et aux connaissances locales des fournisseurs de services, les Services d'emploi offrent les services les plus appropriés aux particuliers et aux employeurs dans le but d'aboutir aux meilleurs résultats. Afin que les services gouvernementaux soient offerts de manière uniforme à l'échelle de la province, le gouvernement de l'Ontario s'en remet aux Systèmes de gestion du rendement (SGR) afin de soutenir un service à la clientèle de grande qualité et des résultats d'une manière transparente et responsable.

Attentes pour 2012–2013

Le processus de planification des activités pour 2012–2013, achevé récemment, est une composante clé du SGRSE parce qu'il permet la gestion efficace continue et le succès des OPS et des SE dans leur ensemble. Il donne également aux OPS l'occasion de se pencher sur leurs réalisations jusqu'à maintenant, d'examiner des possibilités d'amélioration et de continuer à fournir des Services d'emploi efficaces, efficaces et axés sur le client.

Respecter les engagements contractuels

Pour 2012–13 et au-delà, les atteintes pour tous les OPS des SE sont les suivantes :

- Atteindre ou dépasser les normes de qualité du service des SE;
- Démontrer la capacité organisationnelle nécessaire afin d'assurer la pérennité des SE;
- Démontrer le respect de l'entente avec le MFCU et les lignes directrices à l'intention des fournisseurs de services des SE;
- Réaliser les objectifs d'amélioration continue présentés dans le plan d'activités pour 2012–2013;
- Réaliser tous ces objectifs pendant l'exercice financier 2012–2013.

Intégrer l'amélioration continue

Dans leur plan d'activités pour 2012–2013, les OPS ont défini trois stratégies clés qu'ils mettront en œuvre pour l'amélioration continue de la prestation des SE et la réalisation des résultats en matière d'emploi. En 2012–2013 et au-delà, les OPS doivent intégrer les processus d'amélioration continue dans la prestation des services d'emploi au jour le jour. Cela signifie que les OPS doivent, de manière permanente :

- Comprendre les résultats obtenus jusque là;
- Comprendre la cause des résultats obtenus;
- Élaborer et ajuster les stratégies d'amélioration.

Ce processus d'amélioration continue intègre l'utilisation de la mesure du rendement et de la planification directement dans l'infrastructure d'une organisation. Il le fait de manière claire et cohérente, et appuie l'obtention « intentionnelle » de résultats.

Recueillir des données de qualité au niveau des organismes

Le MFCU demande aux OPS de recueillir, de surveiller et d'analyser les données, puis d'en faire rapport, aux fins de l'amélioration continue. Pour une planification efficace, les OPS et le MFCU ont besoin de données exactes et vérifiables qui leur permettront de prendre des décisions d'affaires éclairées. Comme le SGRSE est fondé sur les faits, le MFCU pourrait finir par ajuster les normes de base pour refléter les changements au rendement global du système et pour confirmer toute nouvelle norme de base en matière de rendement pour l'année suivante. Toutefois, il n'est pas possible d'apporter des ajustements aux normes tant que le MFCU et les fournisseurs de services ne sont pas certains de l'intégrité des données.

On entend par intégrité/qualité des données l'exhaustivité, la cohérence, l'actualité et l'exactitude des données saisies dans le SGC-SIEO, d'autres systèmes des OPS et les dossiers imprimés des clients. Pour permettre la prise de décisions fondées sur les faits, les données doivent être fiables, exactes, complètes et pertinentes. En tant que « propriétaires d'affaires des données », les OPS doivent assumer la responsabilité de la vérification et de l'intégrité des données au niveau d'un organisme. Bien que les gestionnaires n'aient peut-être pas besoin de données pour leurs tâches quotidiennes, le fait de comprendre les données et la manière dont elles sont utilisées augmente la capacité de l'OPS à établir des relations plus efficaces entre l'information, le rendement et les stratégies.

La valeur des informations contenues dans les rapports opérationnels et de rendement ne peut être meilleure que celle des données saisies dans le SGC-SIEO. Afin d'assurer que les données sont de haute qualité, correctes, cohérentes et accessibles, tous les utilisateurs du SGC-SIEO doivent comprendre de la même façon les définitions des données, les processus de saisie des données et le SGC-SIEO. Sans une compréhension uniforme, les utilisateurs pourraient se fier indûment à leur propre interprétation, et de petits écarts deviennent alors possibles. Ces écarts peuvent créer une différence considérable dans la qualité des données au niveau local, et, de façon plus envahissante, lors de leur regroupement au niveau provincial.

Exercice

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

	1	2	3	4	5
Au sein de votre organisme de prestation de services?					
Au niveau regroupé, au sein du réseau provincial de fournisseurs de SE?					

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

Au sein de votre organisme de prestation de services?

Au niveau regroupé, au sein du réseau provincial de fournisseurs de SE?

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

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

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

But de la formation

Cette formation est conçue pour continuer à développer la formation sur le SGRSE donnée en 2011 aux gestionnaires des OPS.² Cette séance d'une journée aidera les OPS à bâtir la capacité relative à la veille commerciale, plus spécifiquement à l'amélioration de la qualité des données saisies dans le SGC du Système d'information d'Emploi Ontario (SGC-SIEO) et à l'amélioration de l'analyse des données afin de permettre au MFCU et aux fournisseurs de services de bénéficier de données vérifiables qui leur permettront de prendre des décisions d'affaires solides.

À la fin de la séance, les participants :

- Comprendront l'importance de l'intégrité des données pour l'ensemble du processus de gestion du rendement;
- Comprendront en quoi consiste la « veille stratégique » (VS) et leurs rôles et responsabilités relatifs à la VS;
- Comprendront comment les données recueillies dans le SGC-SIEO sont utilisées pour évaluer le rendement de l'organisme et pour prendre des décisions d'affaires appropriées au niveau de l'OPS, au niveau régional et au niveau provincial;
- Reconnaîtront l'importance d'effectuer des analyses de la prestation des services;
- Comprendront les ressources disponibles pour soutenir l'intégrité des données et l'analyse des données (QSD et autres rapports, dictionnaire de données, document sur les indicateurs et les mesures et autres ressources sur l'EPEO, p. ex., le SGC-SIEO).

² Cette trousse de formation est disponible à l'adresse
http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/publications/20110619_es_pms_sdsm_training_guide.pdf

Ordre du jour

Cette formation passera du macroniveau au microniveau et comprendra :

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

**EMPLOYMENT
ONTARIO**

**EMPLOI
ONTARIO**

Emploi Ontario : Services d'emploi

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

Unité 1 : Concepts clés

Unité 1 : Concepts clés

À la fin de cette unité, les participants des OPS :

- Comprendront les attentes du MFCU pour 2012-2013;
- Comprendront comment les données recueillies dans le SGC sont utilisées pour évaluer le rendement de l'organisme et pour prendre des décisions d'affaires appropriées au niveau de l'OPS, au niveau régional et au niveau provincial.
- Reconnaîtront que les clients des SE sont au cœur du système;
- Comprendront les composantes du SGR : Cadre de mesure du rendement; Amélioration continue et Veille stratégique;
- Comprendront les dimensions du Cadre de mesure du rendement (CMR) :
 - la norme de qualité des services (NQS) et les dimensions associées, les mesures de base et les indicateurs;
 - Les dimensions de la capacité organisationnelle (CO) : mesurer, planifier, communiquer, ressourcer;
 - Le processus d'amélioration continue : comprendre les résultats, comprendre la cause, élaborer des plans d'amélioration, réviser et ajuster les plans;
- Comprendront en quoi consiste la « veille stratégique » (VS) et les rôles et responsabilités de l'OPS relatifs à la VS;

La gestion du rendement dans la Fonction publique de l'Ontario (FPO)

La gestion du rendement consiste en un processus fondé sur les résultats et sur les faits, à la fois complet et à l'échelle du gouvernement, qui éclaire le processus organisationnel et qui vise à s'assurer que les activités financées sont en harmonie avec les priorités gouvernementales. **Ce processus permet de rendre compte et d'analyser les résultats de ces investissements au fil du temps.**

Le gouvernement doit se faire une idée claire du rendement de ses investissements pour pouvoir prouver à la population de l'Ontario qu'elle en a pour son argent. Le rendement du capital investi tient à l'incidence sur les clients et les collectivités et non pas seulement à des contrôles financiers solides. Les Ontariens et à les Ontariennes s'attendent à un lien démontrable entre les interventions du gouvernement et les résultats positifs obtenus pour chaque dollar dépensé.

Le gouvernement de l'Ontario s'est engagé à assurer une gestion du rendement pluriannuelle et dictée par les priorités, suivant laquelle les résultats sont intégrés au budget, des cibles de rendement précises sont fixées et des rapports de progrès sont publiés de manière périodique. Chaque année, tous les ministères de l'Ontario doivent s'engager à poursuivre des résultats mesurables et rendre compte de leurs résultats tous les trimestres.

La gestion du rendement ne réside pas uniquement dans le « contrôle des activités », mais aussi dans le « contrôle des résultats ». Ce principe ne vaut pas uniquement pour le gouvernement; les recherches démontrent que la gestion du rendement fait partie de la fondation des organisations viables et qui connaissent du succès, peu importe le secteur.

Qu'est-ce que la gestion du rendement?

Un système de gestion du rendement fondé sur les résultats et sur les faits, qui s'inscrit dans un modèle d'amélioration continue et qui permet une prise de décisions stratégique et cohérente à un niveau de programme contractuel, régional et provincial. Ce qu'est la gestion du rendement :

1. Un système stratégique clair de gestion qui offre un maximum d'avantages aux clients, aux employeurs, aux collectivités et au MFCU, et qui favorise une affectation et une gestion efficaces des ressources;

2. Un système suivant lequel la direction et le personnel du MFCU, les fournisseurs de services et les clients ont une même compréhension de ce qui est important, des résultats attendus et de la nature des incitatifs et des conséquences;
3. Une approche à l'échelle du MFCU qui renforce la capacité organisationnelle dans les régions afin d'offrir ou de gérer des services à la clientèle de qualité, soit directement, soit par l'entremise d'un tiers;
4. Un processus permettant de déterminer des mesures et des normes claires de rendement du programme et qui les associe de manière transparente aux décisions d'affaires et en matière de financement;
5. Une démarche qui inspire le changement pour tous les systèmes opérationnels, pour le MFCU et les fournisseurs de services, notamment l'élaboration du Système de gestion de l'information (SGI), le contrat et l'administration de programmes, le perfectionnement des RH, le développement organisationnel, la conception de programmes, le perfectionnement et l'évaluation;
6. Un processus qui soutient l'élaboration de programmes continue et l'innovation, l'établissement des priorités (ce qui est mesuré est amélioré), l'affectation des ressources (ce qui est mesuré est financé), la résolution de problèmes et la prise de décisions fondées sur les faits et l'amélioration continue fondée sur des décisions reposant sur des données;
7. Un outil permettant la planification locale, la prise de décisions et la responsabilisation, et qui assure l'intégrité d'un cadre provincial d'engagements, de mesures et de normes;
8. Un système qui favorise la gestion stratégique des programmes et services : qui officialise l'utilisation des faits (données fiables) afin de respecter les engagements gouvernementaux;
9. Un processus voulant que les résultats soient évalués en fonction de facteurs uniformes : service à la clientèle, efficacité et efficience, ce qui améliore le service offert à l'ensemble des clients.

Le client est au centre du système

Les OPS doivent toujours être conscients que les SE sont un service axé sur les clients et fondé sur les résultats. Bien qu'on retrouve un grand nombre d'intervenants très importants, la prestation des services porte essentiellement sur deux clients principaux³ : les clients⁴ et les employeurs. Les clients et les employeurs accèdent aux SE parce qu'ils ont besoin de soutien et qu'ils font confiance à l'OPS pour livrer les résultats promis, à savoir des services efficaces, efficaces et axés sur les clients. Cela ne signifie pas que l'OPS doit se plier à tous les caprices et à tous les désirs des clients et des employeurs; cela signifie que l'OPS doit les engager afin de déterminer leurs besoins (plutôt que leurs désirs) et leur fournir en temps opportun des solutions appropriées qui répondront à leurs besoins. Il peut également les renvoyer à d'autres fournisseurs de services, le cas échéant. Une relation de collaboration avec les clients et les employeurs, dans le cadre de laquelle toutes les parties comprennent les rôles et les responsabilités, les attentes et les limites, est essentielle.

Un autre principal client du OPS est le MFCU. Le MFCU a consacré des sommes d'argent importantes au réseau de prestation des SE et s'engage à développer des SE cohérents, de qualité et durables d'un bout à l'autre de la province. Les ententes avec les OPS et les lignes directrices présentent clairement les attentes du MFCU et ses mesures de réussite, définissent les rôles et les responsabilités du fournisseur de services et du MFCU⁵ et mettent l'accent sur l'importance de travailler en collaboration pour accroître l'excellence du service.

³ Les principaux clients sont définis comme « la ou les personnes ou la ou les organisations sans lesquelles votre programme cesserait d'exister, sans leur appui ».

⁴ « Les Services d'emploi fournissent à tous les Ontariens et Ontariennes un accès à des services et ressources liés à l'emploi et au marché du travail. Toutefois, les services assistés sont destinés plus particulièrement aux populations vulnérables qui sont sous-représentées sur le marché du travail. En s'appuyant sur les critères de pertinence... les fournisseurs de services cibleront et approcheront les personnes qui sont le plus à risque d'être en chômage chronique ou sur une période prolongée ou celles qui sont marginalisées dans le marché du travail. » Lignes directrices des SE, 2-1.1

⁵ Vous trouverez d'autres renseignements sur ces rôles dans les Lignes directrices des SE à l'intention des fournisseurs de services.

Rôles

Le MFCU :

- Définit le service et établit les normes de base pour la prestation et la qualité des services;
- Élabore le plan de services communautaires;
- Assure la transparence et la responsabilisation.

Le fournisseur de services :

- Fournit des services conformément à l'entente avec le MFCU, aux lignes directrices en matière de service, aux exigences au chapitre du rendement et de la responsabilité, aux normes et au plan de services communautaires;
- Gère les ressources;
- Gère les processus et les systèmes opérationnels.

Les responsabilités partagées englobent ce qui suit :

- Examiner et évaluer la conception des services, le cadre de gestion du rendement et les attentes en matière de services à la clientèle;
- Chercher à hausser le niveau de la qualité du service à l'échelle de la province de sorte que toute la population de l'Ontario ait accès à des services de grande qualité;
- Cerner les pratiques avant-gardistes et innovatrices en matière de conception et de prestation de services et de gestion du rendement.

Au-dessus et en dessous de la ligne de flottaison



L'analogie de l'iceberg est utilisée pour démontrer l'expérience du service à la clientèle et la capacité organisationnelle.

Comme avec un iceberg, ce que voit le client est « au-dessus de la ligne de flottaison ». S'y trouvent les produits et les services qu'offre l'OPS pour répondre aux besoins des clients; par exemple, il s'agit du lieu du service, des services offerts, des pratiques de service à la clientèle, etc. Dans le cadre d'un système de gestion du rendement, cela comprend les mesures du rendement à l'intérieur du cadre de mesure du rendement.

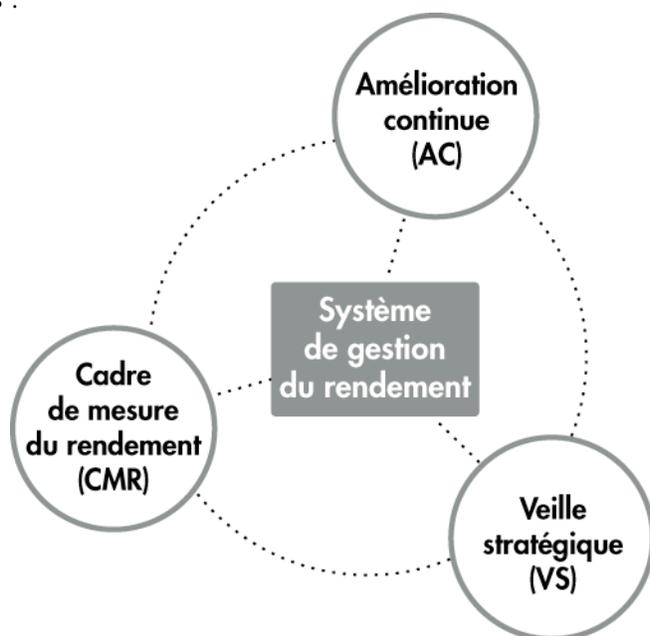
Comme c'est le cas pour un iceberg, la partie la plus importante, typiquement 90 %, se situe « sous la ligne de flottaison ». Cela correspond à la fondation opérationnelle solide ou la capacité organisationnelle de l'OPS (c.-à-d., les systèmes opérationnels qui concernent les gens, la technologie, les processus) vous permettant de respecter les engagements envers les clients et d'offrir des services à la fois efficaces, efficients, viables et axés sur le client.

Si l'OPS gère de façon appropriée et cohérente ses systèmes opérationnels « sous la ligne de flottaison », l'expérience client « au-dessus de la ligne de flottaison » aura tendance à s'occuper d'elle-même.

Dans le contexte de cette formation, il s'agit de la capacité de l'OPS à recueillir et à utiliser des données pour évaluer les activités et les résultats et prendre des décisions d'affaires solides visant à améliorer constamment les SE « sous la ligne de flottaison ».

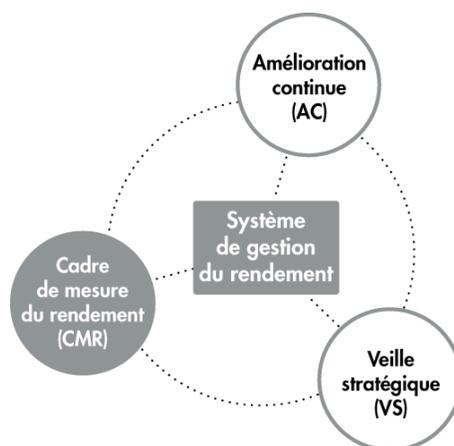
Les composantes d'un système de gestion du rendement

Un système de gestion du rendement comprend des éléments de trois composantes interdépendantes :



Le cadre de mesure du rendement (CMR)

Le cadre de mesure du rendement (CMR) comprend les dimensions de la réussite de la qualité des services et les mesures de base qui permettent d'évaluer le rendement du fournisseur de services et le rendement global des SE. Dans un modèle parvenu à maturité, les normes seront fondées sur des données vérifiées concernant ce qui est réellement fourni à l'échelle provinciale et pas sur ce qui devrait être fourni.



Un CMR provincial signifie que les mesures du rendement, les indicateurs de données, les définitions des données et les sources de données sont les mêmes pour chaque contrat conclu avec un fournisseur de services. Cela ne veut pas dire qu'il existe une approche « à l'emporte-pièce » à la prestation des services d'emploi. En fait, les SE ont été conçus pour être flexibles afin que les fournisseurs de services puissent répondre aux besoins uniques de leurs clients, de leur employeur et de leur collectivité.

La mesure du rendement est importante car :⁶

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

Le CMR inclut trois composantes qui sont utilisées pour mesurer la qualité et la durabilité des Services d'emploi. Les voici :

1. La norme de qualité des services
2. La capacité organisationnelle
3. Le respect du contrat avec le MFCU et des lignes directrices des SE



⁶ Tiré du Guide de mesure du rendement de la Fonction publique de l'Ontario (FPO)

1. La norme de qualité des services (NQS)

Pour mesurer le rendement du fournisseur de services et des services d'emploi en général, il ne faut pas mettre un accent exclusif sur les activités et les inscriptions, un accent exclusif sur les résultats, un accent exclusif sur les dépenses ou un accent exclusif sur la satisfaction des clients. Le succès se mesure par une combinaison des éléments suivants :



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

Le calcul de la NQS inclut donc **les dimensions** de la réussite de la qualité des services, pondérées afin de refléter leur contribution à la qualité globale.

- L'efficacité : mesurée en fonction des personnes desservies par les Services d'emploi et de l'incidence du service reçu;
- Le service à la clientèle : mesuré au degré de satisfaction des clients et des employeurs par rapport aux Services d'emploi et au degré d'intégration des Services d'emploi dans chaque collectivité;
- L'efficacité : mesure le degré suivant lequel les ressources sont employées de manière appropriée afin de réaliser les engagements énoncés dans l'annexe B.

Chaque dimension comprend des mesures de base qui sont pondérées afin de témoigner de la valeur et de « raconter une histoire » sur la qualité des SE, c'est-à-dire une mesure de la participation au service permet d'évaluer si le programme sert ou non les intérêts du groupe concerné. L'annexe B de l'entente avec les OPS inclut une annexe B qui inclut les attentes en matière de rendement relatives aux mesures de base.

- Services à la clientèle :
 - La satisfaction du client/participant et de l'employeur
 - Coordination des services
- Efficacité :
 - Résultats : Emploi/cheminement de carrière, formation/éducation
 - pertinence (c.-à-d. le profil du participant)

- Efficience :
 - Activité dans les services assistés
 - Activité dans les activités d'atelier/séances d'information

Chaque mesure de base inclut **des indicateurs de données** – des données uniformes, fiables et vérifiables qui soutiennent chaque mesure du rendement; ceux-ci comprennent les indicateurs du groupe client concerné, par exemple l'âge, l'instruction et l'expérience professionnelle.

L'annexe de l'entente conclue avec l'OPS cerne les engagements de l'organisme de prestation de services et définit des mesures de rendement cibles ainsi que l'indicateur cible de qualité globale des services. Les indicateurs de données sont définis par le MFCU et l'OPS peut saisir les données dans le Système de gestion des cas relativement aux indicateurs; les rapports de qualité des services comprennent des renseignements sur ces indicateurs de données qui sont utilisés pour suivre le rendement.

2. La capacité organisationnelle

Toutes les organisations efficaces et viables, peu importe le secteur d'activités, ont une fondation opérationnelle solide, leur capacité organisationnelle (CO) qui leur permet de fournir des services à la clientèle efficaces, efficients et axés sur le client. Le MFCU prévoit que les OPS peuvent démontrer que les dimensions suivantes de la CO sont intégrées aux activités quotidiennes :



- **Planification** : élaborer, mettre en œuvre, suivre et modifier les plans d'action afin d'atteindre les objectifs fixés et de respecter les engagements contractuels envers le MFCU. Les indicateurs des SE comprennent l'utilisation connue des données.
- **Mesure** : évaluer les succès à la lumière du plan d'activités, de l'entente de programme du Ministère, des lignes directrices, des normes de qualité du service, des normes relatives à la documentation et des politiques et procédures. Les indicateurs des SE comprennent la satisfaction des clients et la gestion des résultats et la prestation de services.
- **Ressources** : affecter et développer les ressources (c.-à-d. au chapitre de l'administration, des finances, des ressources humaines et de la technologie de l'information) en vue d'atteindre les objectifs fixés et de respecter les engagements contractuels envers le MFCU. Les indicateurs des SE comprennent les processus administratifs et les résultats en matière de rendement financier.

- **Communication** : interagir avec le personnel, avec le Ministère et avec la collectivité en ce qui concerne les enjeux, les politiques et les programmes qui touchent les clients et la collectivité. Les indicateurs des SE comprennent la coordination et la gouvernance à l'échelle communautaire.

Les lignes directrices sur les SE⁷ mettent l'accent sur la **CO en ce qui concerne la collecte, le suivi et l'analyse des données** aux fins de l'amélioration continue, comme le présente le tableau suivant :

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

⁷ Voir le Guide des SE à l'intention des fournisseurs de services 2.5.6.

Bien que l'OC soit une dimension inhérente au SGRSE, elle contribue de manière indirecte à la norme mesurable de qualité globale des services.

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

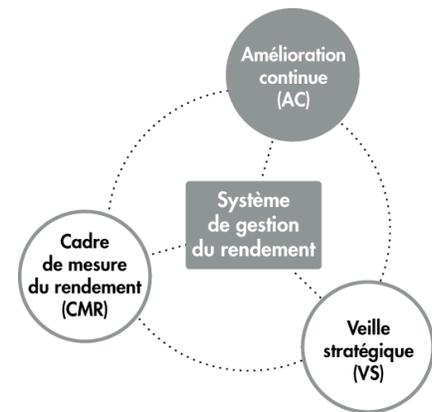
Tous les OPS ont conclu un contrat avec le MFCU et doivent respecter leurs engagements, au cours de l'année et dans les budgets. Les lignes directrices sur les SE contiennent des renseignements détaillés sur les attentes du MFCU concernant la prestation des services.



Ces trois éléments soulignés dans le CMR, plus la réalisation des cibles d'amélioration décrites dans le plan des activités annuel, forment le cadre d'évaluation qui permet aux OPS et au MFCU d'évaluer et d'améliorer constamment les Services d'emploi.

Amélioration continue (AC)⁸

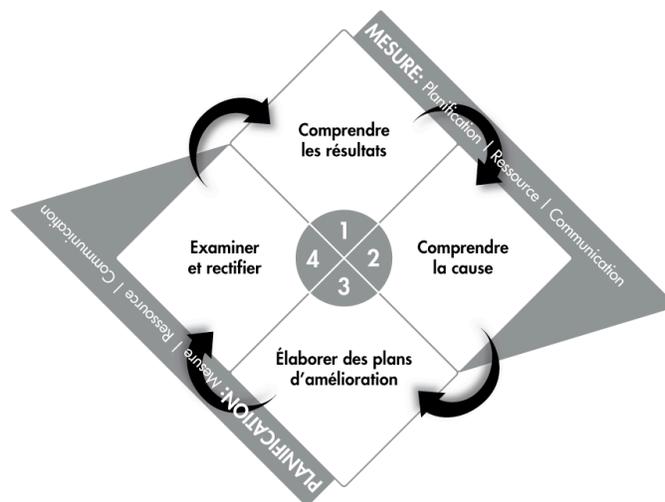
L'amélioration continue consiste en l'intégration de la mesure du rendement aux activités quotidiennes d'une organisation. Elle vise à chercher sans cesse à améliorer la qualité du service, et si sa mise en œuvre est faite de manière claire et cohérente, elle permettra même à l'OPS dont le rendement est le plus solide de continuer à s'améliorer.



Le plan d'activités 2012–2013 décrit les processus d'AC des SE comme une séquence logique d'actions qui permet aux OPS et au MFCU :

- D'examiner et d'analyser les résultats clés, et non seulement les activités et les processus;
- De procéder à des analyses d'incidence et de carence afin d'éclairer les futurs investissements;
- De procéder à une planification axée sur l'avenir en vue de l'amélioration ou des modifications basées sur les résultats réels.

Les lignes directrices sur les SE notent les quatre étapes suivantes en relation avec le plan d'activités annuel; toutefois, il s'agit d'étapes standard qui peuvent être utilisées dans le cadre d'une planification formelle et informelle au macroniveau et au microniveau. Voici les quatre étapes de l'amélioration continue :



⁸ Lignes directrices sur les SE à l'intention des fournisseurs de services, Amélioration continue dans le cadre du cycle de planification des activités du Ministère, 2.8-1.

Étape 1 : Comprendre les résultats

L'objectif de cette étape est que l'OPS comprenne clairement ses résultats, ses points forts et les aspects à améliorer. L'OPS doit examiner le rendement passé et comparer des résultats aux normes du MFCU, aux cibles annuelles de son plan d'activités et aux points repères ou talons du réseau. L'OPS doit solliciter une rétroaction auprès de ses principaux clients, partenaires et autres intervenants clés afin de se faire une idée précise de ses propres points forts et des aspects qu'il doit améliorer, ainsi que des besoins du client.

Les mesures à prendre peuvent inclure :

- Faire le point des résultats de l'organisme par rapport aux normes provinciales et aux objectifs de l'organisme pour cette année (en se basant sur les engagements décrits dans l'annexe B);
- Comprendre le contexte des normes :
- les normes initiales ont été établies pour déterminer des données de référence;
- les normes ont été établies en fonction de données réelles;

Étape 2 : Comprendre la cause

L'objectif de cette étape pour l'OPS consiste à comprendre pourquoi il obtient tel ou tel résultat et à en cerner les causes probables. Les causes sont soit des processus opérationnels, soit des processus de gestion qui, s'ils étaient modifiés, pourraient améliorer les résultats. Les causes ne sont pas des facteurs externes indépendants de la volonté du fournisseur de services.

Les mesures à prendre peuvent inclure :

- Examiner la cause des résultats de l'organisme;
- Déterminer ce qu'a fait l'organisme;
- Mettre en lumière les influences extérieures qui ont modifié le fonctionnement de l'OPS de façon positive comme négative;
- Préciser les extrants supérieurs à la norme provinciale;
- Expliquer les causes des résultats inférieurs à la norme provinciale;
- Évaluer les points forts, les lacunes et les écarts afin de décider ce qu'il faut maintenir et renforcer et ce qu'il faut modifier.

Étape 3 : Élaborer des plans d'amélioration

L'objectif de cette étape consiste pour l'OPS à élaborer un plan d'amélioration des résultats qui repose sur sa compréhension des points forts et des aspects à améliorer.

Les mesures à prendre peuvent inclure :

- Passer en revue les facteurs qui ont influencé le fonctionnement de l'OPS et produit les résultats atteints;
- Reconnaître les aspects à améliorer;
- Incorporer les plans d'action afin que l'amélioration fasse partie du plan d'activités global.

Étape 4 : Examiner et rectifier le tir

Cette étape a pour objectif de permettre à l'OPS d'évaluer les progrès en fonction des résultats souhaités et d'adopter des mesures correctives au besoin (et, bien entendu, de célébrer les victoires!).

Les mesures à prendre peuvent inclure :

- Examiner les résultats internes et les comparer aux niveaux de rendement ciblés décrits dans le plan d'activités annuel;
- Faire le rapport trimestriel des réalisations de votre organisme;
- Donner un aperçu des mesures de redressement à prendre pour respecter ses engagements;
- Élaborer des plans de redressement, le cas échéant, pour réagir aux changements et atteindre les cibles du plan d'activités.

Capacité de veille stratégique (VS)

La capacité de veille stratégique comprend trois composantes interreliées : la technologie, les processus opérationnels et les individus.

La technologie inclut un système de gestion de l'information, des règles administratives claires, des rapports périodiques à l'appui de l'analyse des données réelles à la lumière des normes de rendement et des cibles prévues et la capacité d'« exploiter » des données pour une analyse plus poussée.

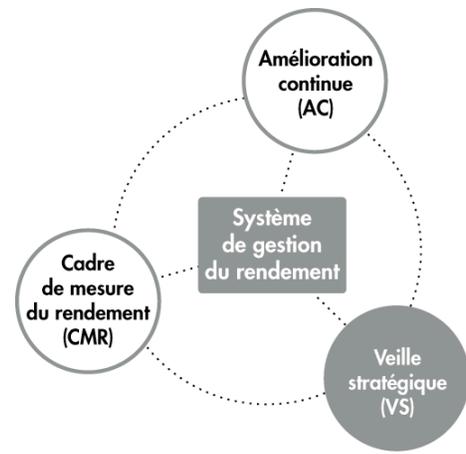
Les processus comprennent, notamment :

- Des processus opérationnels de planification et de soumission liés au rendement à la lumière des normes et reposant sur l'amélioration continue;
- Des modèles de décision en matière de gestion fondés sur le rendement, c.-à-d. des modèles décisionnels en matière de financement et de sélection des services liés au rendement;
- Des politiques et des procédures relatives à la collecte et à l'analyse des données.

Les gens : cela comprend la capacité des ressources humaines qui œuvrent au sein des OPS à :

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

Les données brutes saisies dans le SGC au niveau de l'utilisateur ont une incidence sur la capacité des OPS et du MFCU d'évaluer le rendement et de prendre de bonnes décisions d'affaires à l'avenir. Si les données saisies ne sont pas valides et fiables, l'analyse de données est une activité futile et les plans d'amélioration continue seront inefficaces.



Bien que le MFCU continue de se concentrer sur les améliorations à la technologie, à savoir au SGC-SIEO, afin d'appuyer la veille commerciale (la version 3.0 sortira en avril 2012), les OPS doivent renforcer leur capacité de veille stratégique en ce qui concerne les processus et les gens. Pour cela, il faut commencer en veillant à ce que l'équipe de services d'emploi de l'OPS ait une compréhension claire et cohérente des SE et de la façon dont le rendement est mesuré.

Exercice

Comme nous en avons discuté plus haut, c'est aux OPS, à titre de « propriétaires d'affaires des données », de veiller à ce que les données recueillies et saisies dans le SGC soient exactes et complètes. Quels sont les mécanismes de contrôle de l'assurance de la qualité (AQ) mis en place par votre OPS avant la fermeture du dossier d'un client dans le SGC?

Emploi Ontario : Services d'emploi

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

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

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

À la fin de cette unité, les participants :

- Comprendront les trois composantes du SGRSE, à savoir le CMR, l'AC et la VC;
- Comprendront que la mesure du rendement est fondée sur trois dimensions de la réussite de la prestation de services (satisfaction de la clientèle, efficacité et efficience);
- Décriront en quoi les trois dimensions, ainsi que les sept mesures de base connexes, sont interdépendantes;
- Comprendront comment ces mesures sont utilisées pour calculer la norme de qualité des services;
- Pourront reconnaître les indicateurs et la manière dont ils sont utilisés pour calculer chaque mesure de base;
- Comprendront la relation entre la dimension, les mesures et les indicateurs en déterminant la source de l'information dans le SGC;
- Comprendront leurs responsabilités à titre de « propriétaires d'affaires des données ».

Les Services d'emploi et les données

Dans les services fondés sur les résultats, il est parfois difficile de comprendre l'importance de l'intégrité des données, particulièrement lorsqu'il peut sembler que les tâches relatives aux données réduisent le temps qui pourrait être consacré à servir les clients. La collecte efficace et exacte des données fait partie du renforcement de la capacité organisationnelle (CO) « sous la ligne de flottaison », mais elle ne doit pas être faite au détriment du service aux clients. En fait, la collecte de données valides et exactes appuie une satisfaction de la clientèle accrue, particulièrement lorsque ces données sont traduites en connaissances et utilisées pour prendre des décisions de qualité et fondées sur les données à l'égard des services.

Une compréhension claire du modèle des SE et des décisions clés en matière de service aux clients qui lui sont associés constitue une première étape importante sur la route vers l'intégrité des données, car elle permet de comprendre la définition des données.

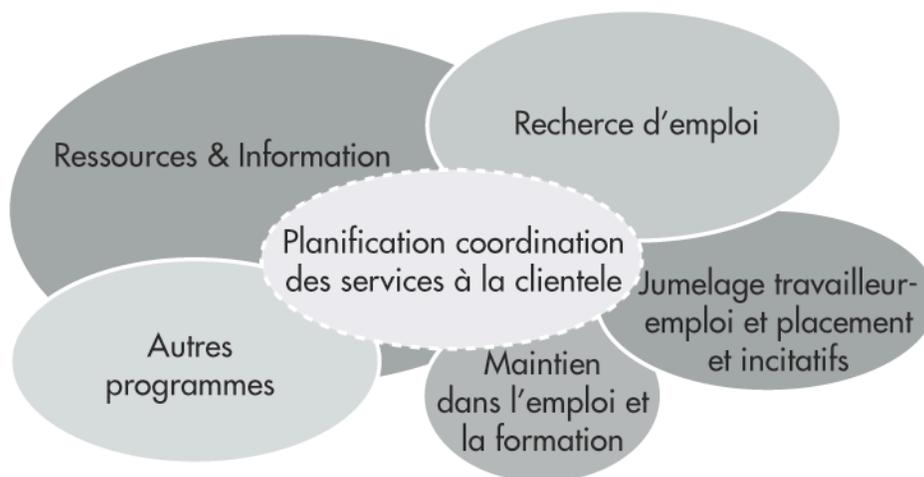
Exercice

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

-
-
-
-
-
-
-

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

Composantes des Services d'emploi



La composante Planification et coordination des services à la clientèle (PCSC) est **l'élément clé du processus des Services d'emploi** et est intégrée à toutes les autres composantes des Services d'emploi, y compris la composante Ressources et information (RI) et tous les services assistés. Elle permet de prendre les **décisions concernant la nature, la surveillance et la coordination des services, les orientations vers les services, ainsi que le suivi et la fin de la participation**. La composante PCSC permet de déterminer les autres composantes des Services d'emploi qui sont appropriées, de surveiller et de modifier le plan des Services d'emploi, et d'appuyer l'accès par le client à d'autres programmes et services d'Emploi Ontario et à des services gouvernementaux et communautaires autres que ceux fournis par Emploi Ontario.

Il y a deux principales avenues pour la clientèle dans les SE : l'avenue **Ressources et information (RI)** (libre-service et séance d'atelier/d'information en groupe) et l'avenue **Services assistés**.

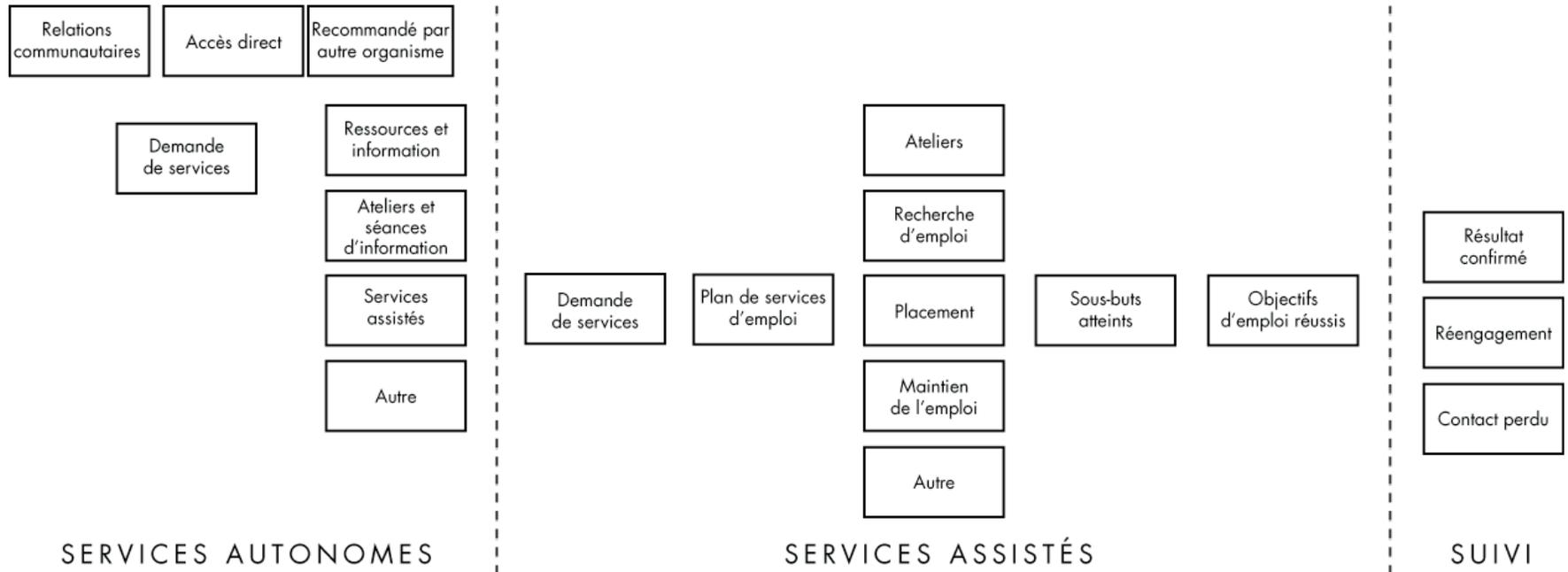
⁹ http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/publications/20110301_es_client_pathways.pdf

Remarque : les cases bleues indiquent les « facteurs concernant la gestion du rendement des SE », tandis que les cases au cadre violet désignent les « facteurs relatifs au SGC-SIEO ». (Pour en savoir plus, consultez le document sur les avenues pour la clientèle.)

Exercice

Marquez les points où des décisions doivent être prises pour l'avenue RI et l'avenue SA :

Le cheminement des services d'emploi



Bien que ce diagramme soit linéaire, les véritables « avenues » pour la clientèle ne le sont pas, car chaque avenue sera déterminée par le besoin du client et sera unique, en fonction de la situation de chaque individu. Notez que la PCSC doit être intégrée aux avenues pour la clientèle RI et SA et que par conséquent, l'OPS doit disposer **d'un modèle de prise de décisions concernant les services** à la clientèle qui reflète la capacité de prendre **des décisions cohérentes et équitables** en matière de services à l'aide d'une variété de critères permettant de déterminer l'admissibilité et la pertinence de la participation et justifier toutes les décisions en matière de services, par exemple :

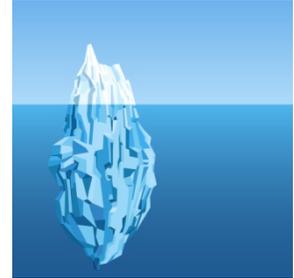
- des dimensions de l'employabilité du particulier (c.-à-d., les aptitudes en relations interpersonnelles, les antécédents professionnels et le niveau d'instruction);
- des indicateurs de pertinence de la participation du particulier;
- des demandes possibles des employeurs;
- des possibilités qui existent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

Le but de la collecte de ces informations est **d'aider l'OPS et le client à découvrir les besoins en matière de services et à concevoir une réponse appropriée relative aux services qui connecte le client au marché du travail de la façon la plus appropriée et aussi vite que possible.**

Le client apporte une contribution clé à toutes les décisions relatives aux services et doit prendre une part active au processus de décisions relatives aux services. Une décision clé, qui doit être prise sous la direction de l'OPS, consiste à déterminer si le client bénéficierait davantage de services assistés ou de services non assistés. Si les services assistés sont choisis, l'OPS doit travailler avec le client pour élaborer le plan de services d'emploi en se basant sur des analyses et des évaluations plus approfondies. Dans le plan de services d'emploi, des composantes simultanées ou séquentielles des SA seront intégrées, selon les besoins; le plan de services d'emploi peut évoluer au fur et à mesure que changent les besoins du client et que se présentent de nouvelles occasions; par exemple un essai d'emploi pourrait indiquer que de nouveaux sous-butts et de nouveaux objectifs s'avèrent nécessaires. Dans le cadre des SA, l'OPS doit :

- Élaborer un plan de services d'emploi en collaboration avec le client, fondé sur ses besoins;
- Faciliter les progrès du client en lui fournissant des informations et en lui donnant des conseils;
- Assurer le soutien, la surveillance et le suivi des clients.

Occasion sous la ligne de flottaison



Le modèle de décisions relatives aux services est une composante essentielle de la PCSC, car elle sert à éclairer les décisions relatives aux services.

Points de réflexion :

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

Le SGC-SIEO et les services assistés

La saisie des données des services assistés dans le SGC commence lorsqu'un plan de services pour un client est saisi par le fournisseur de services et se termine lorsque ce plan de services est fermé par le fournisseur de services¹⁰. Les données sur les clients comprennent, notamment :

Le sommaire sur le client

Le sommaire sur le client saisi dans le SGC est un instantané des indicateurs de pertinence du client.

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

Remarques

Les choix présentés ci-dessous constituent treize des quatorze indicateurs de pertinence des SE; le quatorzième indicateur est l'âge, qui est calculé en fonction de la date de naissance lors de la création du plan de services.

¹⁰ SGC – Guide de l'utilisateur pour les fournisseurs de services, chapitre 8 : gestion du plan de services
www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/eotransformation/cams_day1/userguide/eois_cams_ch8_sp_management_es_sjs_fr.pdf

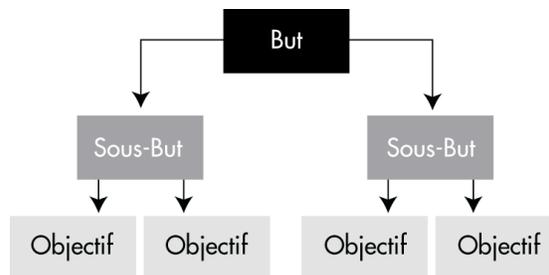
Le plan de services d'emploi

Le plan de services du client est utilisé par l'OPS pour planifier, de façon intégrée, la prestation de services et d'activités qui aideront un client à réaliser un objectif spécifique. Les plans de services sont fondés sur une méthodologie de planification des services qui est basée sur un modèle complet et fondé sur les résultats. Cette approche aide les fournisseurs de services à se concentrer sur la réalisation d'un résultat désiré pour le client, à fournir les outils nécessaires pour l'élaboration du plan, puis à effectuer le suivi et la surveillance des progrès.

Avec le SGC, les membres du personnel des OPS qui travaillent avec des clients peuvent :

- Déterminer ce qui doit être fait pour réaliser les buts du programme;
- Créer un plan d'activités qui soutiennent le client pour l'aider à réaliser ces buts.
- Documenter l'historique des activités déjà fournies;
- Effectuer le suivi des progrès réalisés par les clients.

Dans le SGC, les plans de services sont organisés **en buts, en sous-buts et en objectifs**¹¹.



Le but est le résultat final pour lequel le plan de service a été conçu. Par exemple, le but de n'importe quel plan de services est d'arriver à un « **emploi durable** ».

Les sous-buts subdivisent le but principal en composantes plus spécifiques. Le but « Emploi durable » pourrait inclure des sous-buts tels que Recherche d'emploi, Jumelage travailleur-emploi et placements, et Maintien de l'emploi. Un plan de services peut avoir un ou plusieurs sous-buts.

¹¹ SGC – Guide de l'utilisateur pour les fournisseurs de services, chapitre 8 : gestion du plan de services
www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/eotransformation/cams_day1/userguide/eois_cams_ch8_sp_management_es_sjs_fr.pdf

Les objectifs, aussi parfois appelés **éléments de plan**, incluent les services, prestations et activités spécifiques qui aideront le client à atteindre le sous-but. Il est possible de consigner le coût, la date de début et de fin et le résultat de chaque objectif. Cela permet à l'OPS de suivre les progrès du client et l'efficacité globale du plan de services.

Les instantanés d'écran suivants identifient le sous-but et un échantillon d'objectifs relatifs au sous-but « Recherche d'emploi ».

Type de sous-but

Sélectionner le type de sous-but: Employment Service

Annuler

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

Sélectionner un sous-but: Employment Service

Précédent Annuler

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

Précédent Annuler

Sous-but à l'intérieur du type de sous-but

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

Modifier Supprimer

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

Ajouter un objectif

Objectifs					
Sélectionner	Nom	Date de début	Date de fin	Statut	Résultat

Remarques

Modifier Supprimer

Sélectionner le type d'objectif: Annuler

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

Annuler

Le sommaire du plan

Le sommaire du plan est un élément obligatoire de tous les plans de services. Il présente la structure du plan et énumère les services et les activités qui en font partie. L'OPS et le client conviennent d'effectuer les activités énumérées dans le plan de services afin de réaliser le but. Lorsque le client accepte le plan, cela implique qu'il s'engage à participer pleinement aux activités indiquées dans le plan de services. Cette acceptation est importante pour la réussite du plan.

Afficher le sommaire du plan: Services d'emploi ?

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

Remarques

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

Imprimer en anglais Imprimer en français Fermer

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

- Recueillir des informations pertinentes sur le client à partir de plusieurs sources;
- Décoder/organiser cette information;
- Analyser l'information recueillie afin d'obtenir une image claire de la situation du client;
- En collaboration avec le client et ses collègues, choisir la combinaison de services la plus appropriée, selon la description dans le plan de services d'emploi, dans le but d'obtenir les résultats voulus.

Pour que le MFCU et l'OPS soient certains que les données contenues dans le SGC et dans les rapports sont valides et fiables, tous les membres du personnel qui fournissent les services d'emploi, y compris ceux qui saisissent les données dans le SGC, doivent avoir la même compréhension des éléments suivants :

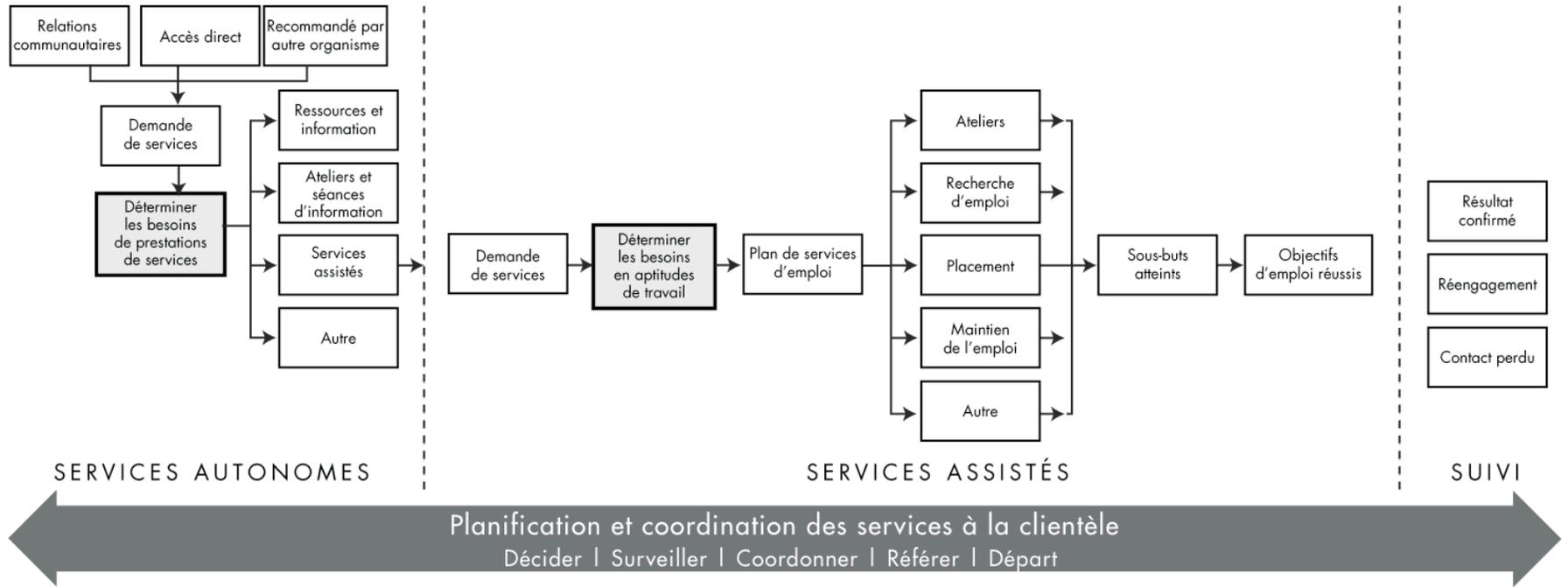
- L'avenue des services d'emploi et les composantes connexes relatives aux services;
- Les dimensions et les mesures associées à la qualité des services d'emploi;
- Les indicateurs de données relatifs à chaque mesure.

Avenue pour la clientèle des Services d'emploi

L'avenue pour la clientèle dont nous avons discuté dans l'unité précédente présente les points de décisions des SE pour le client, qui figurent dans le diagramme suivant. Cette avenue pour la clientèle des Services d'emploi simplifiée met en évidence :

- Le déroulement des services fournis au client, du moment où le client accède aux SE jusqu'à la sortie et au suivi;
- Les points de décision relatifs aux services fournis aux clients;
- Les composantes/interventions des services d'emploi. Dans le cadre des clients des SA, ces interventions en matière de services, aussi appelés objectifs du plan, seront décrits dans le plan de services d'emploi.

Le cheminement des services d'emploi



Exercice: Pertinence du profil du participant et plan de services d'emploi

Le but de cet exercice est de s'assurer que tous les participants comprennent le lien entre la pertinence de la participation et le plan de services d'emploi. Que vous attendez-vous à voir dans le plan de services d'emploi?

Indicateurs de la pertinence de la participation	Autres enjeux relatifs à l'employabilité?	Sous-buts	Objectifs
Client 1 <ul style="list-style-type: none"> • Âge : > 44 • Niveau d'éducation <= 12e année • > a quitté le marché du travail/les études depuis > 26 semaines • Piètres antécédents de maintien de l'emploi • Aptitudes à la recherche d'emploi • Changement sur le marché du travail 			
Client 2 <ul style="list-style-type: none"> • A fait ses études à l'extérieur du Canada • Titres de compétence non reconnus • A travaillé, mais pas au Canada 		—	

Occasion sous la ligne de flottaison

Passez en revue les Lignes directrices des SE à l'intention des fournisseurs de services ¹² avec toute votre équipe de SE (spécifiquement la section 3), qui décrit les composantes des SE et les attentes du MFCU associées à chacune des cinq composantes des SE :



Discutez des éléments suivants :

- Que signifie chaque composante pour le MFCU?
- Que faisons-nous maintenant? Est-ce que cela est efficace? Pouvons-nous le prouver? Comment pouvons-nous savoir si nous obtenons de bons résultats?
- Que devons-nous « arrêter » de faire?
- Que devons-nous « commencer » à faire?
- Que devons-nous « continuer » à faire?

Au besoin, élaborer un plan d'amélioration.

¹² Lignes directrices des SE à l'intention des fournisseurs de services
www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/publications/2012_13_eopg_sp_guidelines_fr.pdf

**EMPLOYMENT
ONTARIO**

**EMPLOI
ONTARIO**

Emploi Ontario : Services d'emploi

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

Unité 3 : L'intégrité des données

Unité 3 : L'intégrité des données

À la fin de cette unité, les participants :

- Comprendront l'importance de l'intégrité des données pour l'ensemble du processus de gestion du rendement;
- Comprendront comment les données recueillies dans le SGC -SIEO sont utilisées pour évaluer le rendement de l'organisme et pour prendre des décisions d'affaires appropriées au niveau de l'OPS, au niveau régional et au niveau provincial;
- Comprendront les types de rapports des SE disponibles et à quoi ils servent.

Qualité globale des services d'emploi

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

- Qui dessert-on (pertinence du profil du participant);
- Que leur arrive-t-il (résultat ou conséquences du service)
- Dans quelle mesure les particuliers et les employeurs pensent-ils avoir été bien servis (coordination des services et satisfaction des clients);
- La valeur tirée de l'investissement (efficacités).

Par conséquent, la qualité globale est mesurée par une combinaison des facteurs suivants :

- L'efficacité : mesurée par les personnes desservies par les SE et l'incidence du service reçu;
- Le service à la clientèle : mesuré au degré de satisfaction des clients et des employeurs par rapport aux Services d'emploi et au degré d'intégration des Services d'emploi dans chaque collectivité;
- L'efficacité : mesuré par la mesure dans laquelle les ressources sont utilisées de façon appropriée pour respecter les engagements.

Fournisseur de services Engagements en matière de services d'emploi

Le diagramme suivant illustre les normes provinciales en matière de mesure de base et de qualité des services (NQS) qui sont reflétées dans les engagements de l'annexe B de l'OPS.

Norme provinciale de qualité des services (NPQS)

DIMENSION	MESURE	NORME PROVINCIALE MINIMALE	PONDÉRATION	VALEUR DE LA NPQS	VALEUR MAXIMALE
Services à la clientèle (40 %)	1. Satisfaction des clients (client, participant et participante et participant, employeur)	85 %	15 %	1,28	1,5
	2. Coordination des services	30 %	25 %	0,75	2,5
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 de la participante ou du participant)	25 %	15 %	0,38	1,5
Efficiency (10 %)	5. Participation et activités subventionnées - inscriptions aux services assistés	90 %	5 %	0,45	0,5
	- Activités relatives aux séances d'information et ateliers	90 %	5 %	0,45	0,5
Norme provinciale de qualité des services				5,14	10,0

1. Satisfaction des clients	$(0,85 \times 1,5) = 1,28$
2. Coordination des services	$(0,30 \times 2,5) = 0,75$
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	$(0,25 \times 1,5) = 0,38$
5. Inscriptions aux services assistés	
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 **5,14**

Chaque mesure de base est associée à des indicateurs de données qui sont saisis dans le SGC.

Mesures et indicateurs des SE

Il est essentiel que les données saisies dans le SGC soient valides et fiables, car elles sont incluses dans des rapports de rendement qui sont utilisés pour évaluer le rendement des OPS et pour prendre des décisions d'affaires en vue d'une amélioration continue des Services d'emploi. Plusieurs ressources relatives à la saisie des données dans le SGC sont disponibles sur l'Espace partenaires Emploi Ontario (EPEO), notamment :

Le document Services d'emploi – mesures et indicateurs de la qualité du service 2010-2012.¹³ Il s'agit d'une ressource très importante qui permet de comprendre la manière dont les données se traduisent en production des rapports de rendement et en évaluation. Ce document est très utile pour permettre à l'OPS de mieux comprendre les mesures de base et les indicateurs associés qui ont un lien avec le rendement de l'OPS. Le document inclut des calculs et des instantanés d'écran tirés du SGC; une bonne compréhension de ceux-ci pourra aider les gestionnaires des OPS à déceler les problèmes d'intégrité des données.

Le document Services d'emploi – mesures et indicateurs de la qualité du service 2010-2012 a un lien avec les rapports du rendement et est un outil utile pour aider les gestionnaires et les membres du personnel des OPS à comprendre :

- Les indicateurs associés à chaque mesure de base;
- La définition de chaque indicateur;
- Le calcul correspondant à chaque indicateur;
- La source de l'indicateur.

Une autre ressource importante est le Dictionnaire des données des SE¹⁴. Ce dictionnaire fournit des renseignements très détaillés relatifs aux éléments de données; une compréhension approfondie de ces éléments peut faire augmenter l'intégrité des données, car l'OPS comprendra les éléments de données associés à chaque indicateur afin de veiller à ce que les données saisies dans le SGC soient valides.

¹³ Services d'emploi – mesures et indicateurs de la qualité du service 2010-2012.

http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/publications/20110622_performance_indicators_definitions_fr.pdf

¹⁴ Dictionnaire de données

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

Certaines informations sur le rendement sont indiquées dans le dictionnaire des données; toutefois, comme les calculs n'en font pas partie, il ne s'agit pas d'un document autonome (p. ex., il indique que la satisfaction de la clientèle est fondée sur les plans de services fermés avec une réponse de 4 ou de 5, mais il n'indique pas que cela est basé sur tous ceux qui ont répondu entre 1 et 5 et n'INCLUT PAS ceux qui n'ont pas répondu, c'est-à-dire dont la réponse est 6, sauf lorsque nous examinons les taux de réponse).

Exercice : Mesure de base et indicateurs

		Services à la clientèle		Efficacité			Efficience	
		Satisfaction de la clientèle	Coordination des services	Au travail, suit son cheminement de carrière	En formation ou aux études	Pertinence de la participation	Participants aux services assistés	Participants aux ateliers RI/séances d'information
Points de réflexion	Pourquoi cette mesure de base est-elle importante?							
	Quels problèmes relatifs à l'intégrité des données doivent être anticipés en ce qui concerne cette mesure de base?							
	Quels facteurs, sur lesquels l'OPS a le contrôle, influencent la capacité de l'OPS à atteindre la mesure de base?							

Rapports des Services d'emploi¹⁵

Cette information a été présentée lors de la formation sur le SGRSE pour les gestionnaires des organismes de prestation de services. Il est essentiel que les OPS comprennent la manière dont les informations au niveau de l'organisme recueillies dans le SGC-SIEO sont rassemblées dans les rapports dans le but de fournir les ingrédients nécessaires à la prise de meilleures décisions.

Le SGC-SIEO génère deux types de rapports :

- Des rapports de rendement (n° 10 et n° 11)¹⁶, qui incorporent les normes relatives aux mesures de base, les engagements des OPS par organisme relatifs au rendement, le rendement réel des OPS par rapport aux cibles intermédiaires, et des renseignements financiers. Les données sur les SA contenues dans ces rapports ne concernent que les dossiers des clients **fermés**. Les rapports sont cumulatifs pendant l'exercice financier. Le MFCU et les OPS se servent de ces rapports pour surveiller et évaluer le rendement;
- Rapports opérationnels : ils fournissent un niveau de données plus approfondi sur les fichiers **ouverts** et sont cumulatifs pendant l'exercice financier. Cette information peut aider les OPS à surveiller, à gérer et à améliorer constamment les SE « sous la ligne de flottaison » de façon régulière.

La « Fiche de référence – Rapports des fournisseurs de services » présente les types de rapports suivants :

Rapports de rendement :

- 10 : Services d'emploi – Qualité des services
- 11 : Services d'emploi – Rapport Qualité des services (détaillé)

Rapports opérationnels :

- 15A : Services d'emplois – Toutes les données – RI
- 15B : Services d'emplois – Toutes les données – Plan de services/profil
- 16 : Services d'emploi – Employeurs
- 18 : Services d'emploi – Activités des cas

¹⁵ Rapports des fournisseurs de services – Fiche de référence/Aide-mémoire.

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

¹⁶ Système de gestion des cas du SIEO – Guide de l'utilisateur pour les fournisseurs de services : Rapports, rapports n° 10 et n° 11

http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/eotransformation/cams_reporting/eois-cams_reporting_es_quality_service_fr.pdf

- 19A et B : Cas de suivi
- 20 : Cas inactifs
- 26 : Services d'emploi – Liste des fournisseurs de services/sites de prestation de services
- 27 et 29 : Services d'emploi – Étiquettes d'adresse des fournisseurs de services

Les organismes d'OPS ont indiqué qu'ils utilisaient fréquemment les rapports 11, 15B et 18 « sous la ligne de flottaison » pour gérer la prestation des services assistés, pour évaluer leur rendement et pour améliorer constamment leur rendement. Les informations suivantes concernant ces rapports spécifiques sont disponibles dans le Système de gestion des cas du SIEO – Guide de l'utilisateur pour les fournisseurs de services : Rapports.

Rapport 11 : Services d'emploi – Rapport Qualité des services (détaillé)¹⁷

Le rapport Qualité des services en détail présente tous les indicateurs attribués à chaque mesure du rendement, y compris des colonnes numérateur et dénominateur représentant le nombre réel de participants utilisé pour le calcul du pourcentage.

Les résultats réels présentés dans la colonne CA – Tous les participants sont utilisés pour établir des comparaisons avec les engagements en matière de rendement tirés de l'annexe B.

Les données sur le rendement figurant sur le rapport sont cumulatives depuis le début de l'exercice. Les résultats réels sont résumés pour chaque OPS depuis le début de l'exercice, jusqu'à la fin du mois indiqué dans l'en-tête du rapport.

Le rapport contient des données pour quatre domaines principaux :

- CA – Tous les participants
- CA – Recherche d'emploi
- CA – Placements
- CA – Maintien de l'emploi

¹⁷ Guide de l'utilisateur pour les fournisseurs de services : Rapports : Services d'emploi – Qualité des services en détail n° 11
http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/eotransformation/cams_reporting/eois-cams_reporting_es_quality_service_fr.pdf

Chaque plan de services fermé figure dans une ou plusieurs colonnes, en fonction des sous-buts avec objectifs du plan terminés qui ont été créés pour lui. Par conséquent, les chiffres figurant dans ces trois sections ne correspondent pas aux chiffres dans la section CA – Tous les participants.

Sources de données

Les renseignements figurant dans le rapport sont tirés des plans de services fermés et des données RI saisies mensuellement par l'OPS. La date de fermeture indique la date du système lorsque le plan de services est fermé; cette date ne peut être ni saisie, ni modifiée.

Les plans de services fermés, dont la raison de la fermeture est « ouvert par erreur », sont exclus du rapport.

Rapport 15B : Services d'emploi – Plan de services/Profil

Description

Le rapport résume toutes les données sur les participants aux Services d'emploi, les recommandations et les finances en se basant sur la date de début du plan de services pour chaque OPS. Les informations groupées suivantes sont présentées pour chaque OPS :

- Données sur la coordination des services
- Les sous-indicateurs Recommandé par et Recommandé vers comprennent une ventilation par catégorie de coordination des services n'ayant pas trait au rendement
- Dépenses d'emploi et Soutiens de formation et Incitatifs pour les OPS
- Profil des participants : inclut des ventilations n'ayant pas trait au rendement
- CNP du dernier emploi occupé

Filtrage des données

Le rapport inclut les participants qui ont une recommandation vers les programmes dispensés par le Ministère. Cela signifie que les données applicables des participants qui ne reçoivent pas des services assistés figurent sur le rapport.

Le filtre permet d'inclure dans le rapport les participants dont le plan de services est ouvert, approuvé ou actif ou encore a été fermé pendant l'exercice. Les plans de services fermés, dont la raison de la fermeture est « ouvert par erreur », sont exclus du rapport.

Rapport 18 : Services d'emploi – Activités par cas¹⁸

Description

Ce rapport présente les activités liées aux cas, groupées par responsable du cas. Les informations suivantes sont présentées pour chaque plan de services:

- Renseignements sur le profil du participant
- Activités liées aux services d'emploi
- Dépenses
- Dates du programme

Un résumé par responsable du cas et par état est présenté dans la partie supérieure du rapport.

Le bas du rapport contient une ventilation des activités des cas par statut, avec un total partiel pour :

- Le nombre de participants à la Recherche d'emploi
- Le nombre de participants au Maintien de l'emploi
- Le nombre de placements
- Le nombre de recommandations
- Dépenses de soutien à l'emploi
- Dépenses pour les bourses d'apprentissage
- Engagement d'incitation à l'embauche
- Dépenses d'incitation à l'embauche
- Prime initiale à la signature à l'intention des employeurs dans le cadre du Programme d'apprentissage

¹⁸ Guide de l'utilisateur pour les fournisseurs de services : Rapports : Services d'emploi – Activité des cas n° 18
http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/eotransformation/cams_reporting/eois-cams_reporting_es_case_activity_fr.pdf

- Total des dépenses
- Le rapport compte une ligne par plan de services.

Filtrage des données

Seuls les participants qui possèdent un plan de services ayant un sous-but Recherche d'emploi, Jumelage emploi-travailleur et placement, ou Maintien de l'emploi figurent sur ce rapport.

Le rapport inclut les participants qui sont ont une recommandation vers les programmes dispensés par le Ministère. Cela signifie que les données applicables des participants qui ne reçoivent pas des services assistés figurent sur le rapport.

Le filtre permet d'inclure dans le rapport les participants dont le plan de services est ouvert, approuvé ou actif ou encore a été fermé pendant l'exercice. Les plans de services fermés, dont la raison de la fermeture est « ouvert par erreur », sont exclus du rapport.

Exercice : Rapports des Services d'emploi

Dans quels rapports (11, 15B ou 18) se trouvent les informations suivantes?	11	15B	18
1. Information concernant les dossiers de SE fermés			
2. Information concernant les dossiers de SE ouverts			
3. Le propriétaire du cas de chaque activité des cas de SE			
4. Indicateurs de la pertinence de la participation			
5. Ventilation de l'activité des cas par statut			
6. Des informations détaillées sur les « dossiers ouverts » relatifs aux mesures de base et aux indicateurs			
7. Les incitatifs à l'embauche engagés et dépensés			

Fiche de référence – Rapports des fournisseurs de services

Cette fiche de référence fournit un survol des détails des différents types de rapport, des noms de rapport, des descriptions, des temps d'exécution, de l'accès aux rapports et de l'horaire prévu de la disponibilité des rapports. De plus amples détails sont disponibles au chapitre 10 du SGC-SIEO- Guide de l'utilisateur pour les fournisseurs de services.

Type de rapport	Rapport et description	Format	Disponibilité	Conservation	Observations
Mesures du rendement	10. <u>Services d'emploi – Qualité des services</u> Inclut les engagements, allocations et résultats réels de l'Annexe B en matière de rendement pour le point de service concernant les participants qui ont terminé les activités des Services d'emploi.	PDF par point de service	Novembre 2010 Mis à jour en mai 2011 Mensuellement – Remplacé quotidiennement du 1 ^{er} au 5 ^e jour Rapport final exécuté après le 5 ^e jour ouvrable	Conservation du rapport final pendant 37 mois	Conservation aussi pendant 37 mois pour la région et la province
Mesures du rendement	11. <u>Services d'emploi – Qualité des services (détaillé)</u> Outre les données ci-haut, ce rapport inclut les valeurs numériques sur lesquelles sont basées les résultats indiqués en pourcentages ainsi que les indicateurs individuels qui entrent dans chaque mesure du rendement.	PDF par point de service	Novembre 2010 Mis à jour en mai 2011 Mensuellement – Remplacé quotidiennement du 1 ^{er} au 5 ^e jour Rapport final exécuté après le 5 ^e jour ouvrable	Conservation du rapport final pendant 37 mois	Conservation aussi pendant 37 mois pour la région et la province
Les opérations	15A. <u>Services d'emploi – Toutes les données – RI</u> Résume toutes les données saisies relativement aux Services d'emploi, y compris les données RI mensuelles regroupées.	PDF par point de service	Février 2011 Cumuls Mai 2011 Mensuellement – Remplacé quotidiennement du 1 ^{er} au 5 ^e jour. Rapport final exécuté après le 5 ^e jour ouvrable	37 mois	Conservation aussi pendant 37 mois pour la région et la province
Les opérations	15B. <u>Services d'emploi – Toutes les données – Plan de services/profil</u> Résume le profil des participants aux SE, les recommandations et les données financières basées sur la date de début du plan de services.	PDF par point de service	Juillet 2011 Mensuellement – Remplacé quotidiennement du 1 ^{er} au 5 ^e jour. Rapport final exécuté après le 5 ^e jour ouvrable	37 mois	Conservé pendant 37 mois
Les opérations	16. <u>Services d'emploi – Employeurs</u> Profil des employeurs des SE au niveau du client et données relatives aux placements et aux dépenses, groupées par employeur.	Excel une rangée par participant Devrait être imprimé dans Excel	Août 2010 Hebdomadairement (disponible le lundi matin, basé sur les données de la semaine précédente)	56 semaines	

Type de rapport	Rapport et description	Format	Disponibilité	Conservation	Observations
Les opérations	18. <u>Services d'emploi – Activité des cas</u> L'activité des cas des Services d'emploi en rapport avec le client, les dépenses, les résultats et la satisfaction, ainsi que les données relatives aux profils des clients, telles que l'âge, les études et le sexe.	Excel une rangée par participant Devrait être imprimé dans Excel	Août 2010 Mis à jour en mai 2011 Hebdomadairement (disponible le lundi matin, basé sur les données de la semaine précédente)	56 semaines	Réservé aux gestionnaires
Les opérations	19A & 19B. <u>Cas de suivi</u> Ce rapport Excel indique quand sont prévus les suivis de 3, 6 et 12 mois des participants aux cas des Services d'emploi en fonction de la date de départ ainsi que le pourcentage effectué.	Excel une rangée par participant Devrait être imprimé dans Excel	Février 2011 Mis à jour en mai 2011 Hebdomadairement (disponible le lundi matin, basé sur les données de la semaine précédente)	56 semaines	Réservé aux gestionnaires
Les opérations	20. <u>Cas inactifs</u> Ce rapport Excel indique les cas qui sont inactifs depuis 60 jours suivant la date de fin de la dernière activité enregistrée.	Excel une rangée par participant Devrait être imprimé dans Excel	À déterminer Hebdomadairement (disponible le lundi matin, basé sur les données de la semaine précédente)	56 semaines	
Les opérations	26. <u>Services d'emploi – Liste des fournisseurs de services/sites de prestation de services</u> Ce rapport Excel fournit les coordonnées des fournisseurs de services et points de service dans la province, y compris le conseiller ou la conseillère en préparation à l'emploi associé du Ministère et le programme.	Excel une rangée par FS/PS Devrait être imprimé dans Excel	Août 2010 Mis à jour en mai 2011 Remplacé quotidiennement	Non	Province
Les opérations	29. <u>Services d'emploi – Étiquettes d'adresse des fournisseurs de services</u> Étiquettes pour les fournisseurs de services de la province	Word – format de feuille imprimable	Août 2010 Remplacé quotidiennement	Non	Province
Les opérations	27. <u>Services d'emploi – Étiquettes d'adresse des points de service</u> Étiquettes d'adresse en Word pour les points de service dans la province.	Word – format de feuille imprimable	Août 2010 Remplacé quotidiennement	Non	Province

Type de rapport	Rapport et description	Format	Disponibilité	Conservation	Observations
Les opérations	50. <u>Service d'emplois d'été – Toutes les données – RI</u> Résume les données des séances d'information RI mensuelles du SEÉ.	PDF par point de service	Mai 2011 Remplacé quotidiennement du 1 ^{er} au 5 ^e jour Rapport final exécuté après le 5 ^e jour ouvrable	37 mois	Conservation aussi pendant 37 mois pour la sous-région, la région et la province
Les opérations	51. <u>Service d'emplois d'été – Activités liées aux cas</u> Activités, dépenses, résultats, satisfaction et profil du client, par participant au cas des SEÉ au niveau du client.	Excel une rangée par participant Devrait être imprimé dans Excel	Mai 2011 Hebdomadairement (disponible le lundi matin, basé sur les données de la semaine précédente)	56 semaines	Réservé aux gestionnaires
Les opérations	52. <u>Service d'emplois d'été – Employeurs</u> Profil des employeurs des SEÉ au niveau du client et données relatives aux placements et aux dépenses, groupées par employeur.	Excel une rangée par participant Devrait être imprimé dans Excel	Mai 2011 Hebdomadairement (disponible le lundi matin, basé sur les données de la semaine précédente)	56 semaines	

Fichiers de données

Les fichiers de données sont fournis à titre d'option en plus des rapports ci-dessus. Sept fichiers de données CSV imitant la structure du Système de gestion des cas sera fourni quotidiennement pour chaque point de services, leur permettant ainsi d'effectuer leurs propres interrogations à des fins de recherche et d'évaluation. Afin d'utiliser ces fichiers de données, il est nécessaire d'avoir une certaine connaissance préalable de base de données et peut nécessiter l'aide de votre soutien technique.

Note : pour des raisons de protection des renseignements personnels, le NAS des clients n'est pas inclus dans ces fichiers. Pour plus d'informations sur les fichiers de données, veuillez consulter le Guide du fichier des données de la gestion des cas du SIEO sur le site Web du Guide de l'utilisateur pour les fournisseurs de services des SE.

De nouveaux fichiers de données sont disponibles en mai 2011 pour représenter Ressources et information et les renseignements relatifs au SEÉ.

Fichiers de données	Format	Disponibilité	Conservation	Observations
32A. Services d'emploi – Clients (participants) NOM DE FICHER : DFCLT	CSV	Août 2010 Remplacé hebdomadairement	Fin d'année	Exclut le NAS Inclut toutes les types de clients (SEÉ et SE)
33B. Services d'emploi – Historique de l'emploi NOM DE FICHER : DFEPH	CSV	Août 2010 Mis à jour en mai 2011 Remplacé hebdomadairement	Fin d'année	Inclut toutes les types de clients (SEÉ et SE)
32B. Services d'emploi – Historique des études NOM DE FICHER : DFEDH	CSV	Août 2010 Remplacé hebdomadairement	Fin d'année	Inclut tous les types de clients (SEÉ et SE)
32C. Services d'emploi – Plans de services NOM DE FICHER : DFSPN	CSV	Août 2010 Remplacé hebdomadairement	Fin d'année	SE seulement
32D. Services d'emploi – Sous-buts et objectifs NOM DE FICHER : DFSPI	CSV	Août 2010 Mis à jour en mai 2011 Remplacé hebdomadairement	Fin d'année	SE seulement
32E. Services d'emploi – Événements de suivi NOM DE FICHER : DFFOL	CSV	Août 2010 Remplacé hebdomadairement	Fin d'année	
32F. Services d'emploi – Participation à RI NOM DE FICHER : DFRIP	CSV	Mai 2011	Fin d'année	SE seulement
32G. Services d'emploi – Satisfaction de la clientèle relative à RI NOM DE FICHER : DFRIC	CSV	Mai 2011	Fin d'année	SE seulement
32H. Services d'emploi – Séances d'information de RI NOM DE FICHER : DFRIS	CSV	Mai 2011	Fin d'année	SE seulement

Fichiers de données	Format	Disponibilité	Conservation	Observations
33A. Services d'emploi – Employeurs NOM DE FICHER : DFEMP	CSV	Août 2010 Remplacé hebdomadairement	Fin d'année	Provincial
33C. Services d'emploi –Codes et descriptions NOM DE FICHER : DFCOD	CSV	Août 2010 Remplacé hebdomadairement	Fin d'année	Provincial
53C. Service d'emplois d'été – Plans de services NOM DE FICHER : SJS_DFSPN	CSV	Mai 2011	Fin d'année	SEÉ seulement
53D. Services d'emploi d'été –Sous-buts et objectifs NOM DE FICHER : SJS_DFSPi	CSV	Mai 2011	Fin d'année	SEÉ seulement
53H. Service d'emplois d'été – Séances d'information NOM DE FICHER : SJS_DFRIS	CSV	Mai 2011	Fin d'année	SEÉ seulement

**EMPLOYMENT
ONTARIO**

**EMPLOI
ONTARIO**

Emploi Ontario : Services d'emploi

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

Unité 4 : L'analyse des données

Unité 4 : L'analyse des données

Dans cette unité, les gestionnaires :

- Reconnaitront l'importance d'effectuer une analyse de la prestation des services et de la production de rapports pour évaluer la qualité du service fourni aux clients;
- Seront en mesure d'analyser les données des SE;
- Prendre des décisions fondées sur les faits visant une amélioration continue des Services d'emploi.

Tel que mentionné précédemment, la capacité de veille stratégique comprend trois composantes interreliées : la technologie, les processus opérationnels et les individus. Le terme « individus » comprend la capacité des ressources humaines au sein de l'OPS à mettre en pratique la veille commerciale.

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

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

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

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

Capacité organisationnelle : analyse des données

Dans les services d'emploi, l'analyse des données est essentielle pour permettre au MFCU et aux fournisseurs de services de prendre des décisions d'affaires solides. Comme nous l'avons mentionné dans l'unité 1 : Concepts clés, du point de vue de la capacité organisationnelle (CO), un OPS est tenu de démontrer l'utilisation des données. (Autrement dit, l'OPS a démontré que les données non financières sont analysées et évaluées afin d'apporter des modifications à court et à long terme aux programmes et aux services qui reflètent les besoins du marché du travail et de la collectivité).

En quoi consiste l'analyse des données?

« Une pratique dans le cadre de laquelle les données brutes sont ordonnées et organisées, afin de permettre l'extraction d'informations utiles. Le processus d'organisation des données et de réflexion sur leur contenu est la clé qui permet de comprendre ce que les données contiennent et ne contiennent pas. L'analyse des données peut être abordée de nombreuses façons, et chacun sait à quel point il est facile de manipuler les données pendant la phase de l'analyse afin de pousser certaines conclusions ou certains programmes. Pour cette raison, il est important de se montrer attentif lorsque l'analyse des données est présentée, et de réfléchir de façon critique aux données et aux conclusions qui en ont été tirées. »¹⁹

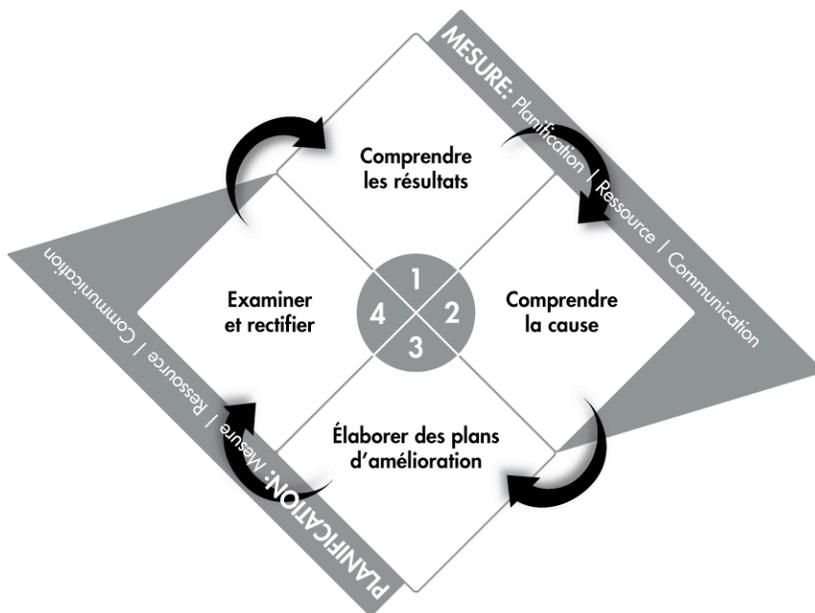
Lors de l'analyse des données, il est utile d'appliquer ce que l'on appelle la « pensée systémique »²⁰, c'est-à-dire la pratique qui permet de comprendre la façon dont les choses s'influencent mutuellement à l'intérieur d'un tout. C'est une approche de la résolution de problèmes/pensée critique, dans le cadre de laquelle les problèmes sont vus en relation avec le système organisationnel global; c'est la capacité de voir et la forêt, et les arbres : le niveau macro et le niveau micro.

Plusieurs modèles de résolution de problèmes et de pensée critique sont disponibles dans le domaine public. Bon nombre de ces modèles comprennent l'exploitation de souvenirs, de connaissances et de la compréhension antérieurs du problème et la sensibilisation à la manière dont les hypothèses que nous postulons peuvent entraver la prise de décisions efficaces.

¹⁹ <http://www.wisegeek.com/what-is-data-analysis.htm>

²⁰ Senge P, (2006), The Fifth Discipline.

Comme l'indique ce diagramme, l'analyse des données (ainsi que les dimensions de la capacité organisationnelle) est intégrée dans le processus d'amélioration continue des Services d'emploi du MFCU. Pour comprendre les résultats et les causes, il faut tirer des leçons de ses expériences et découvrir les faits (plutôt que les opinions) qui nous permettront de prendre des décisions fondées sur les faits.



Tel que mentionné dans le plan d'activités de 2012-2013, les OPS doivent intégrer ce processus d'AC dans la prestation quotidienne des services d'emploi.

Question :

Votre OPS a-t-il démontré que les données non financières sont analysées et évaluées afin d'apporter des modifications à court et à long terme aux programmes et aux services qui reflètent les besoins du marché du travail et de la collectivité?

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

Exercice : Analyse des données

Pour élaborer des plans d'amélioration (stratégies et actions), vous devez comparer vos résultats réels avec vos engagements et avec les résultats régionaux et provinciaux réels. Lorsque vous comprendrez comment vous vous comparez, vous pourrez définir vos écarts de rendement, ce qui vous mènera à en comprendre les causes (processus organisationnels et de gestion dont vous avez le contrôle) qui, si elles sont réglées, peuvent améliorer le rendement.

Partie 1 : Déterminer les résultats

Passez en revue le QSD et calculez les écarts par rapport aux engagements et aux résultats régionaux (ou provinciaux).

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

Partie 2 : Rendement global

- Que « savez »-vous au sujet du rendement actuel de ce fournisseur de services (faits)?
- Quels sont les points forts et les aspects à améliorer? En tenant compte des résultats par rapport aux engagements et par rapport aux résultats provinciaux?
- Quelles informations supplémentaires « devez-vous connaître » afin de prendre des décisions fondées sur les faits? Où pourriez-vous trouver ces informations?

Partie 3 : Décisions relatives aux services et le plan de services d'emploi

- Quel est le lien entre les décisions relatives aux services et les informations contenues dans ce rapport?
- Comparez les mesures et les indicateurs de la pertinence avec les autres mesures de base et interventions des SE présentes dans ce rapport. Des décisions relatives aux services appropriées semblent-elles avoir été prises?
- Quels sont les faits qui étayent votre opinion? Quelles sont les autres informations dont vous avez besoin pour transformer cette opinion en fait?
- En quoi cette analyse éclaire-t-elle les programmes et les services qu'offre l'OPS à vos clients?

Occasion sous la ligne de flottaison

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



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

**EMPLOYMENT
ONTARIO**

**EMPLOI
ONTARIO**

Emploi Ontario : Services d'emploi

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

Résumé

Résumé

Cette formation était conçue pour aider les OPS à bâtir la capacité relative à la veille commerciale, plus spécifiquement à l'amélioration de la qualité des données saisies dans le SGC du Système d'information d'Emploi Ontario (SGC-SIEO) et à l'amélioration de l'analyse des données afin de permettre au MFCU et aux fournisseurs de services de bénéficier de données vérifiables qui leur permettront de prendre des décisions d'affaires solides.

Nous espérons que les informations fournies aideront les OPS à répondre aux attentes du MFCU pour 2012-2013 et au-delà, à savoir :

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

Généralement parlant, il est à souhaiter que le MFCU et les OPS développent des services d'emploi durables, efficaces et efficaces partout en Ontario, dans le but final d'assurer un « emploi durable » à tous les citoyens et citoyennes de la province.

Cette formation était axée sur :

- L'importance de l'intégrité des données et la nécessité de s'assurer que les données brutes recueillies dans le SGC-SIEO sont valides et fiables, afin d'aider à l'évaluation du rendement des OPS et de prendre des décisions d'affaires appropriées au niveau de l'OPS, au niveau régional et au niveau provincial;
- La définition de la veille stratégique (VS), ce qu'elle implique et les rôles et les responsabilités des OPS relativement à la VS;
- L'importance d'effectuer une analyse des données des OPS aux fins de l'amélioration continue;
- Les ressources disponibles pour soutenir l'intégrité des données et l'analyse des données (QSD et autres rapports, dictionnaire de données, document sur les indicateurs et les mesures et autres ressources sur l'EPEO, p. ex., le SGC-SIEO)

Exercice : Capacité organisationnelle

Nous espérons qu'en tant que « propriétaire organisationnel des données », vous partagerez dans votre OPS ce matériel de cours et ce que vous avez tiré de cette expérience d'apprentissage. Ce guide contient plusieurs exercices que vous pouvez utiliser pour engager les membres de votre équipe, afin qu'augmente la qualité des données saisies dans le SGC et l'intégration de l'amélioration continue dans la toile de votre OPS.

Tel que discuté, la réussite de la prestation et du maintien de services d'emploi efficaces, efficaces et axés sur les clients repose sur une fonction d'affaires solides, c'est-à-dire la capacité organisationnelle (CO). Remplissez ce tableau pour déterminer si votre OPS peut démontrer régulièrement, grâce à des faits, qu'elle possède la capacité organisationnelle relative à la veille commerciale. Si cela n'est pas le cas, quelles mesures seront mises en œuvre par votre OPS pour combler les écarts?

Domaine ciblé : veille commerciale

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

Prochaines étapes

Maintenant que vous avez suivi cette formation, il est prévu que vous rapporterez cette information à votre OPS et que vous formerez les autres individus chargés de l'intégrité et des données de votre SGC-SIEO. Ce guide, avec la présentation PowerPoint qui l'accompagne, fournit la totalité des renseignements, des outils et des ressources dont vous avez besoin pour effectuer une formation en groupe ou en tête à tête. Cette formation peut être donnée de façon formelle ou informelle, et vous pouvez choisir d'utiliser la totalité de la trousse de formation ou seulement une partie. Pour vous aider à vous mettre au travail plus rapidement, vous pourriez souhaiter engager votre équipe dans les activités suivantes.

Activité	Participants	Date
Élaborer des politiques et des procédures qui concernent l'assurance de la qualité et la veille commerciale		
Comparer l'avenue pour la clientèle décrite dans ce manuel à l'avenue de l'OPS afin de déceler les écarts, le cas échéant		
Faire l'activité « sous la ligne de flottaison » concernant les points de réflexion sur le modèle de décisions relatives aux services		
Faire l'exercice sur la pertinence de la participation et le plan de services d'emploi		
Faire l'activité « sous la ligne de flottaison » concernant les lignes directrices des SE à l'intention des fournisseurs de services		
Faire l'exercice sur l'intégrité des données concernant les mesures de base et les indicateurs		
Faire l'exercice en trois parties sur l'analyse des données		
Remplir la feuille de travail pour déterminer l'état actuel de la VC sur la CO dans votre OPS		

**EMPLOYMENT
ONTARIO**

**EMPLOI
ONTARIO**

Emploi Ontario : Services d'emploi

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

Évaluation de la formation

Évaluation de la formation

Lieu de l'évaluation _____

1. Sélectionnez l'option qui décrit le mieux votre « état actuel » en ce qui concerne l'objectif d'apprentissage pour la séance :
- Ne sait pas : vous n'êtes pas au courant du concept
 - Connaît : vous êtes au courant du concept
 - Explique : vous pourriez expliquer le concept à d'autres
 - Applique : vous en savez assez sur le concept pour le mettre en œuvre dans votre organisme de prestation de services

Concepts clés	Ne sait pas	Connaît	Explique	Applique
Introduction				
• Intégrité des données; « veille stratégique » (VS) et les rôles et les responsabilités des OPS en matière de VS				
• Les données utilisées pour évaluer le rendement du OPS et prendre des décisions d'affaires				
• Importance d'effectuer une analyse de la prestation des services				
• Ressources pour l'intégrité des données et l'analyse des données				
Unité 1 : Concepts clés				
• Les clients des SE sont au cœur du système				
• Composantes du SGR : Cadre de mesure du rendement;				
• Amélioration continue et Veille stratégique				
• Dimensions du Cadre de mesure du rendement (CMR)				
Unité 2 : Le modèle des SE et le plan de services				
• Mesures de base utilisées pour calculer la NQS				
• Indicateurs utilisés pour calculer chaque mesure de base				
• Relations entre les dimensions, les mesures et les indicateurs, et leurs liens avec le SGC				
• Responsabilités des « propriétaires d'affaires des données »				

Concepts clés	Ne sait pas	Connait	Explique	Applique
Unité 3 : L'intégrité des données				
• Importance de l'intégrité des données pour la gestion du rendement				
• Types de rapports et leur utilisation				
Unité 4 : L'analyse des données				
• Analyse de la prestation des services et production de rapports pour évaluer la qualité des services				
• Analyse des données des SE				
• Décisions fondées sur les faits pour assurer l'amélioration continue				

2. Veuillez évaluer les énoncés suivants en utilisant une échelle de 1 à 5, où
1 = Pas du tout d'accord et **5 = Fortement d'accord**.

	1	2	3	4	5
Le niveau de difficulté de la formation était approprié.					
Je peux appliquer l'information dans mon organisme de prestation de services.					
La présentation a répondu à mes besoins .					
Le formateur m'a impliqué activement dans le processus de formation.					
Grâce à cette formation, je me sens plus confiant dans les domaines de l'intégrité des données et de l'analyse des données.					
Ces informations aideront notre organisme à gérer les Services d'emploi « sous la ligne de flottaison ».					

Lieu de l'évaluation _____

3. Dans l'ensemble, quels étaient **les points forts** de la séance?

4. Dans l'ensemble, quels étaient **les défis** de la séance?

5. Comment pourrions-nous **améliorer** la séance?

6. Autres commentaires et suggestions?
