

PROGRAMME DE SOUTIEN À L'EMPLOI

Lignes directrices du programme

1. INTRODUCTION.....	5
1.1. Objet des lignes directrices	5
1.2. Contexte du programme.....	5
1.2.1. Emploi Ontario	5
1.2.2. Cadre de prestation des services d'Emploi Ontario	6
1.2.3. Services et réseau d'information et d'aiguillage d'Emploi Ontario	7
1.2.4. Personnes handicapées.....	8
2. DESCRIPTION DU PROGRAMME.....	8
2.1. Aperçu.....	8
2.2. Principes.....	9
2.3. Buts	9
2.4. Objectifs.....	9
2.5. Admissibilité et pertinence de la participation	10
2.5.1. Particuliers.....	10
2.5.2 Employeurs	11
2.6 Composantes du programme	12
2.6.1 Planification et coordination des services à la clientèle	13
2.6.2 Développement des compétences améliorant l'employabilité	18
2.6.3. Recherche d'emploi.....	19
2.6.4. Jumelage travailleur-emploi et prospection.....	20
2.6.5. Formation particulière au poste de travail.....	22
2.6.6. Maintien de l'emploi	23
3. PRESTATION DU PROGRAMME	25
3.1. Rôles et responsabilités.....	25
3.1.1. Structures de prestation	25
3.1.2. Fournisseurs de services.....	25
3.1.3. Ministère	27
3.1.4. Financement.....	28
3.1.5. Fonds de fonctionnement	28

3.1.6.	Soutien financier.....	29
3.2.	Surveillance et suivi.....	34
3.2.1.	Surveillance.....	34
3.2.2.	Suivi	34
3.2.3.	Réadmission	35
4.	GESTION DU RENDEMENT	36
4.1.	Systèmes de gestion du rendement.....	36
4.1.1.	Cadre de mesure du rendement	37
4.1.2.	Matrice des décisions relatives au financement.....	44
4.1.3.	Amélioration continue dans le cadre du cycle de planification des activités du ministère.....	48
5.	ADMINISTRATION	51
5.1.	Locaux affectés au programme	51
5.1.1.	Accessibilité pour les personnes handicapées	51
5.1.2.	Partage des locaux	51
5.2.	Services en français	51
5.3.	Reconnaissance du soutien du gouvernement de l'Ontario.....	52
5.4.	Accès à l'information et protection de la vie privée.....	53
5.5.	Exigences relatives à la gestion de l'information	53
5.6.	Sécurité et stockage des données	53
5.7.	Exigences relatives à la documentation	54
5.8.	Exigences en matière de vérification et de responsabilité.....	55
5.9.	Formulaires	56
5.10.	Loi de 2000 sur les normes d'emploi	56
5.11.	Code des droits de la personne de l'Ontario.....	56
5.13.	Assurance des particuliers contre les accidents du travail.....	57
5.13.1.	Sécurité au travail.....	57
5.13.2.	Assurance contre les accidents du travail et demandes de règlement pour le travail à l'essai.....	57
5.13.3.	Assurance de la CSPAAT et demandes de règlement à la CSPAAT	58
5.13.4.	Assurance responsabilité civile	59

5.13.5. Assurance du particulier qui se trouve dans les locaux du fournisseur de services.....	58
ANNEXE 1 : DOMAINES DE SERVICES DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES AMÉLIORANT L'EMPLOYABILITÉ.....	58
ANNEXE 2 : NORME DE QUALITÉ DES SERVICES (NQS) DE LA PROVINCE	60

1. INTRODUCTION

1.1. Objet des lignes directrices

Les présentes lignes directrices visent à soutenir la mise en œuvre et l'exécution du Programme de soutien à l'emploi offert par le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle (le « ministère »).

Elles fournissent des renseignements sur :

- le contexte du programme;
- les objectifs et les principales composantes du programme;
- les critères de sélection et le modèle de financement;
- les responsabilités liées à la prestation du programme;
- les résultats attendus et les mesures de rendement;
- les exigences administratives (rapports, budget, etc.).

Les lignes directrices ont pour but d'aider les fournisseurs de services à offrir le Programme de soutien à l'emploi. Les ententes de paiement de transfert conclues par le ministère avec les fournisseurs de services établissent les responsabilités légales relatives à la prestation des services, et leurs dispositions ont préséance. Les présentes lignes directrices peuvent changer. Vous trouverez leur plus récente version en ligne sur le site Web [Espace partenaires Emploi Ontario](#).

1.2. Contexte du programme

1.2.1. Emploi Ontario

La vision du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle consiste à se doter de la main-d'œuvre la plus qualifiée et compétente du monde en vue de renforcer l'avantage concurrentiel de l'Ontario et d'améliorer la qualité de vie de tous ses habitants.

Emploi Ontario est le guichet unique de prestation des services de la province. Il propose divers programmes et services axés sur l'emploi, la formation et le marché du travail, offerts par des fournisseurs de services externes à plus d'un million d'Ontariennes et d'Ontariens.

En fournissant des services, Emploi Ontario s'engage à :

- offrir un soutien et des services de la plus haute qualité possible afin d'aider les particuliers et les employeurs à atteindre leurs objectifs de carrière ou de recrutement;
- offrir à chacun la possibilité d'améliorer ses compétences grâce aux études et à la formation;
- veiller à ce que, quel que soit le bureau d'Emploi Ontario auquel elle s'adresse, chaque personne obtienne l'aide dont elle a besoin;

- travailler avec les employeurs et la collectivité pour que l'Ontario dispose de la main-d'œuvre hautement qualifiée et instruite dont il a besoin pour être concurrentiel.

Emploi Ontario sert chaque année plus d'un million de clients, dont 107 000 employeurs.

Si les services du Programme de soutien à l'emploi visent tout particulièrement les personnes handicapées, il existe de nombreux autres programmes d'Emploi Ontario qui répondent à différents besoins de la population.

Voici quelques exemples :

- Les Services d'emploi offrent des ressources et de l'information ainsi que du soutien dans les domaines de la recherche d'emploi, du jumelage travailleur-emploi, du placement et du maintien de l'emploi. Chaque année, environ 18 000 personnes ayant déclaré avoir un handicap utilisent les Services d'emploi.
- Le Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes cible les jeunes de 15 à 29 ans qui se heurtent à des obstacles nombreux ou complexes en matière d'emploi, et leur fournit un soutien intensif. Chaque année, environ 2 800 personnes ayant déclaré avoir un handicap participent au Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes.
- Le Programme d'alphabétisation et de formation de base (AFB) aide les adultes de l'Ontario à développer et à utiliser leurs compétences en littératie, en numératie et en techniques numériques pour atteindre leurs objectifs. Chaque année, environ 2 500 personnes ayant déclaré avoir un handicap participent au Programme AFB.

1.2.2. Cadre de prestation des services d'Emploi Ontario

Dans le contexte d'Emploi Ontario, le Programme de soutien à l'emploi est offert par un réseau de fournisseurs de services externes. Les services sont adaptés aux besoins de chacun et peuvent être offerts individuellement ou en groupe.

La prestation de tous les services d'Emploi Ontario, y compris du Programme de soutien à l'emploi, est fondée sur les principes fondamentaux énumérés ci-dessous.

- **Accessibilité** – Les fournisseurs de services d'Emploi Ontario proposent aux personnes des démarches claires à suivre pour obtenir les services et l'information dont elles ont besoin concernant la formation et l'emploi. Emploi Ontario offre un accès raisonnable et équitable aux services partout dans la province, y compris des mesures d'adaptation pour les personnes ayant des besoins particuliers.
- **Services axés sur les participants** – Les fournisseurs de services d'Emploi Ontario offrent des services adaptés aux besoins de chaque particulier, employeur ou communauté, tout en tenant compte des besoins sociaux, démographiques, géographiques ou technologiques.

- **Qualité** – Les fournisseurs de services d'Emploi Ontario offrent aux participants une expérience utile et positive, tout en préservant la confidentialité et en assurant la protection de la vie privée de chaque personne, dans tous les volets.
- **Intégration** – Les fournisseurs de services d'Emploi Ontario répondent aux besoins des personnes et leur offrent des services intégrés en harmonisant les grands objectifs de prestation des services et ceux des particuliers ainsi que les processus, les infrastructures et les technologies dans tous les volets.
- **Bon rapport coût-efficacité** – Les fournisseurs de services d'Emploi Ontario ont recours aux technologies disponibles, simplifient les processus opérationnels et s'appuient sur leurs partenariats pour obtenir les meilleurs résultats possible avec les fonds publics disponibles.
- **Responsabilité** – Le gouvernement et les fournisseurs de services sont responsables de la prestation des services. Le rendement des fournisseurs de services d'Emploi Ontario est évalué en fonction des normes pour les services à la clientèle et des résultats obtenus.
- **Coordination communautaire** – Aux quatre coins de la province, les fournisseurs de services d'Emploi Ontario participent au processus local de planification pour coordonner leur travail à l'échelon communautaire.

1.2.3. Services et réseau d'information et d'aiguillage d'Emploi Ontario

Tous les fournisseurs de services d'Emploi Ontario doivent fournir aux Ontariennes et aux Ontariens des renseignements sur **tous** les services et programmes d'emploi et de formation d'Emploi Ontario ainsi que des services d'aiguillage vers ces programmes et services, qu'ils les offrent ou non.

Les fournisseurs de services du Programme de soutien à l'emploi doivent connaître les choix actuellement possibles à l'égard des programmes et des services dans l'ensemble du réseau Emploi Ontario et pouvoir aiguiller les personnes vers les services et les programmes qui répondent le mieux à leurs besoins.

Chaque fournisseur de services d'Emploi Ontario doit :

- disposer d'un processus efficace et efficient afin de déterminer les besoins de chaque personne en matière d'information et d'aiguillage;
- veiller à ce que les renseignements au sujet de tous les services d'Emploi Ontario soient accessibles aux particuliers à l'aide de documents imprimés, par téléphone, par voie électronique ou par médias substituts, au besoin (p. ex. en braille ou en langue des signes);
- veiller à ce que les particuliers reçoivent des renseignements précis et à jour au sujet des services d'Emploi Ontario qui répondent à leurs besoins;

- aider les particuliers à comprendre les choix possibles à l'égard des programmes et des services dans l'ensemble du réseau Emploi Ontario;
- jumeler les particuliers aux services qui répondent le mieux à leurs besoins avec le moins d'étapes possible;
- aiguiller les francophones des régions désignées qui souhaitent exercer leur droit d'être servis en français vers les fournisseurs de services d'Emploi Ontario reconnus pour offrir des services en français;
- améliorer continuellement ses services à la lumière des commentaires des particuliers et des employeurs;
- veiller à ce que les coordonnées des personnes-ressources et les descriptions des services soient exactes et à jour dans tous les documents qu'il fournit aux particuliers ou aux autres fournisseurs de services d'Emploi Ontario.

1.2.4. Personnes handicapées

Le taux de chômage est plus élevé chez les personnes handicapées que dans la population générale. En 2012, une enquête a révélé que 40 % des personnes handicapées de 24 à 35 ans n'avaient pas d'emploi et n'étaient ni aux études ni en formation, contre 10 à 12 % des adultes sans handicap du même groupe d'âge¹.

Les obstacles à l'emploi les plus courants chez les personnes handicapées sont la formation ou l'expérience inadéquate, la recherche d'emploi infructueuse et l'absence de mesures de soutien efficaces. Bien qu'il s'agisse d'obstacles courants auxquels se heurtent la plupart des personnes sans emploi, leurs effets sont aggravés par la présence d'un handicap physique ou mental, y compris d'un problème de santé mentale ou de dépendance. Les perceptions erronées des employeurs quant aux mesures d'adaptation requises et à leurs coûts peuvent aussi faire obstacle à l'emploi des personnes handicapées.

2. DESCRIPTION DU PROGRAMME

2.1. Aperçu

Le Programme de soutien à l'emploi est conçu pour les personnes qui se heurtent à des obstacles à l'emploi complexes en raison d'un handicap. Ces personnes peuvent avoir une expérience de travail limitée ou interrompue, avoir un faible niveau de scolarité ou de littératie ou encore se trouver dans une situation personnelle difficile, par exemple vivre dans la pauvreté ou manquer de soutien familial ou parental. Le programme offre aux personnes handicapées divers services et moyens afin de se préparer au marché du travail et d'obtenir un emploi à long terme.

De plus, le Programme de soutien à l'emploi offre aux employeurs un grand éventail

¹ Statistique Canada, Enquête canadienne sur l'incapacité, 2012.

de services et de moyens pour combler leurs besoins en matière de personnel et de compétences en les jumelant avec des personnes handicapées qualifiées.

2.2. Principes

Outre les principes généraux de prestation de services d'Emploi Ontario (*voir la section 1.2.2*), le Programme de soutien à l'emploi doit respecter les principes suivants, qui contribuent précisément à l'obtention de résultats positifs en matière d'emploi chez les particuliers et les employeurs :

- Le soutien à l'emploi est adapté aux intérêts, aux habiletés et aux talents des personnes tout en tenant compte des obstacles à l'emploi auxquels elles se heurtent, y compris en raison de leur handicap.
- Le soutien à l'emploi est adapté aux besoins des employeurs en matière de main-d'œuvre et de compétences.
- Le soutien à l'emploi repose sur la coordination avec les employeurs qui recrutent et les fournisseurs de services de santé et sociaux, selon les besoins.
- La planification des services d'emploi repose sur une approche holistique qui tient compte de tous les besoins de la personne pour obtenir des résultats satisfaisants en matière d'emploi.
- Le processus de recherche d'emploi commence peu de temps après l'évaluation de la personne et l'établissement de ses préférences et n'est pas retardé par de longues activités de formation professionnelle.
- Un particulier reçoit une rémunération égale au salaire couramment versé pour des tâches comparables en milieu de travail.
- La durée du soutien à l'emploi n'est pas limitée; les particuliers et les employeurs participant au programme peuvent se prévaloir des services offerts tant et aussi longtemps qu'ils en ont besoin.

2.3. Buts

Le programme est conçu pour aider les personnes handicapées qui se heurtent à des obstacles à l'emploi complexes. Il leur permet de développer des compétences améliorant leur employabilité et d'avoir accès à des possibilités d'emploi dans le but d'obtenir un emploi à long terme soumis à la concurrence².

2.4. Objectifs

Suivant les besoins, le programme offre aux **particuliers** :

- de courtes activités ou interventions (ateliers ou autres) de développement des compétences améliorant l'employabilité conçues pour les préparer au marché du travail, y compris des services de développement des

² Dans le cadre du Programme de soutien à l'emploi, un emploi soumis à la concurrence est un emploi rémunéré au salaire courant (salaire égal ou supérieur au salaire minimum) pour une profession exercée dans un milieu de travail intégré.

compétences générales, de préparation à l'emploi et de développement de carrière;

- des possibilités d'emploi soumis à la concurrence, assorties de services appropriés de recherche d'emploi, de formation particulière au poste de travail et d'adaptation liée à l'emploi;
- des mesures permanentes pour favoriser le maintien de l'emploi.

Le programme offre aux **employeurs** :

- une aide pour cerner et combler leurs besoins en matière de personnel et de compétences en les jumelant avec les chercheurs d'emploi handicapés qui conviennent;
- une formation donnée sur demande aux gestionnaires et au personnel au sujet des pratiques exemplaires relatives au travail avec les employés handicapés, dans le but de rendre les lieux de travail plus favorables et inclusifs;
- une aide à la résolution des éventuels problèmes en milieu de travail avec les employés grâce à des services de formation particulière au poste de travail et de maintien de l'emploi;
- une formation, au besoin et sur demande, concernant l'utilisation d'outils d'adaptation liés au milieu de travail, comme les appareils et accessoires fonctionnels ainsi que les technologies d'adaptation.

2.5. Admissibilité et pertinence de la participation

2.5.1. Particuliers

Admissibilité

- Le particulier doit déclarer avoir un handicap, selon la définition donnée au paragraphe 10(1) du *Code des droits de la personne* de l'Ontario³.
- Le particulier doit résider en Ontario.
- Le particulier doit avoir le droit de travailler au Canada.
- Le particulier doit être sans emploi ou exercer un emploi non soumis à la

³ Le paragraphe 10(1) du **Code des droits de la personne** de l'Ontario définit le terme « handicap » comme suit :

- tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, à une anomalie congénitale ou à une maladie, et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif;
- un état d'affaiblissement mental ou une déficience intellectuelle;
- une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;
- un trouble mental;
- une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé en vertu de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

concurrence (c'est-à-dire un emploi dont le salaire est inférieur au salaire minimum) et ne pas étudier à temps plein.

La désignation « à temps plein » relève de l'établissement d'enseignement fréquenté. Les personnes qui en sont à leur dernière année d'études secondaires ou postsecondaires (à temps plein ou partiel) et qui auront besoin de soutien après l'obtention de leur diplôme pour réussir leur transition vers le marché du travail sont également admissibles au programme.

Exceptions

- Les fournisseurs de services peuvent déroger au critère sur l'absence d'emploi pour au plus 25 % de leurs particuliers participants, par exemple pour les personnes qui risquent de perdre leur emploi ou qui ne peuvent pas correctement effectuer les tâches essentielles de l'emploi si elles n'ont pas accès à des mesures de soutien professionnel pour les personnes handicapées.

Conformément à la *Loi sur l'éducation*, les jeunes de moins de 18 ans doivent fréquenter l'école à moins d'en être dispensés légalement. Pendant l'année scolaire, les fournisseurs de services doivent s'assurer que les personnes de moins de 18 ans sont dispensées de fréquenter l'école pour être admissibles au programme, c'est-à-dire qu'elles ont obtenu leur diplôme ou participent à un programme d'apprentissage parallèle dirigé (voir l'[article 21 de la Loi sur l'éducation](#) et le document intitulé *Apprentissage parallèle dirigé : Politique et mise en œuvre*, publié en 2010).

Pertinence de la participation des particuliers

Bien que le programme soit offert à toutes les personnes handicapées admissibles, il a été conçu pour aider celles qui font face à d'importants obstacles à l'emploi.

Les indicateurs de la pertinence de la participation ont été conçus pour aider les fournisseurs à offrir d'abord des services aux personnes qui en ont le plus besoin. Les indicateurs tiennent compte du besoin en soutien intensif et d'une combinaison d'obstacles à l'emploi, comme l'expérience limitée ou inexistante du marché du travail, le faible niveau de scolarité ou de littératie, ou une situation personnelle difficile, par exemple la pauvreté.

Même si les normes de qualité des services établies par le ministère à l'intention des fournisseurs de services visent à évaluer la pertinence de la participation de chaque particulier, elles sont appliquées comme un tout et indiquent la pertinence moyenne pour tous les participants au programme. Cette façon de faire donne aux fournisseurs de services une certaine marge de manœuvre dans la sélection de leur clientèle, étant donné qu'il n'est pas nécessaire pour tous les participants de répondre à la norme de pertinence (voir la section 4.1.1 pour en savoir plus).

2.5.2 Employeurs

Admissibilité

Les employeurs qui veulent embaucher des particuliers participant au Programme de soutien à l'emploi ou prendre part à des expériences de travail à l'essai ou d'observation au poste de travail doivent :

- avoir l'autorisation d'exploiter une entreprise en Ontario;
- se conformer à toutes les lois provinciales et fédérales applicables, notamment à la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, à la *Loi de 2000 sur les normes d'emploi* et à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, ainsi qu'à toute autre norme pertinente;
- souscrire l'assurance de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) ou une assurance privée contre les accidents du travail;
- souscrire une assurance responsabilité civile générale adéquate, conformément aux conseils fournis par un courtier d'assurance;
- offrir l'emploi ou l'expérience de travail en Ontario.

Pertinence de la participation des employeurs

Dans la mesure du possible, les fournisseurs de services doivent prendre les facteurs suivants en considération lorsqu'ils jumellent un particulier avec un employeur :

- l'emploi à temps plein ou partiel correspond aux objectifs d'emploi et aux capacités du particulier;
- il existe des possibilités de formation en cours d'emploi;
- l'employeur peut assumer une partie des coûts associés à la formation liée à l'emploi et est apte et disposé à prendre les mesures d'adaptation nécessaires à la réussite du particulier en milieu de travail;
- l'emploi peut être à long terme;
- l'employeur a déjà eu recours à des services de jumelage travailleur-emploi ou de stage de travail qui ont donné des résultats positifs en matière d'emploi pour les particuliers.

2.6 Composantes du programme

Le Programme de soutien à l'emploi comporte six composantes :

1. planification et coordination des services à la clientèle;
2. développement des compétences améliorant l'employabilité;
3. recherche d'emploi;
4. jumelage travailleur-emploi et prospection;
5. formation particulière au poste de travail;
6. maintien de l'emploi.

Le Programme de soutien à l'emploi offre un ensemble de services hautement spécialisés qui peuvent être personnalisés selon les besoins des particuliers et des employeurs. Compte tenu des besoins uniques de chaque participant, les composantes de services ne sont pas forcément offertes dans l'ordre présenté ci-dessus. Elles peuvent parfois se chevaucher, selon les besoins de la personne et les circonstances. L'intensité du soutien ou de chaque service varie d'un participant à l'autre. Les participants n'auront pas tous besoin de chaque composante, ni même de toutes les activités associées à une composante.

2.6.1 Planification et coordination des services à la clientèle

La planification et coordination des services à la clientèle (PCSC) est le premier point d'accès pour les personnes à la recherche de services d'emploi. Les fournisseurs de services examinent les objectifs de ces personnes en matière de carrière, d'emploi et de formation pour ensuite les orienter vers les services les plus appropriés. Dans le cas des personnes francophones souhaitant exercer leur droit d'être servies en français dans une région désignée, les fournisseurs les aiguillent vers des services en français. C'est d'abord la PCSC qui permet d'accéder aux autres programmes et services d'Emploi Ontario ainsi qu'aux services externes à Emploi Ontario.

Les services et activités de PCSC sont aussi intégrés à d'autres éléments tout au long de la période de participation au programme.

La PCSC comprend :

- a) l'inscription et l'aiguillage;
- b) l'évaluation de la personne;
- c) l'élaboration du plan d'action de soutien à l'emploi;
- d) la gestion de cas;
- e) la coordination des services.

a) Inscription et aiguillage

Le fournisseur de services détermine l'admissibilité de la personne au Programme de soutien à l'emploi, la pertinence de sa participation et ses besoins généraux en matière d'emploi et de services. Ensuite :

- Si la personne est admissible au programme, le fournisseur de services procède à son évaluation pour vérifier la pertinence de sa participation.
- Si la personne est admissible, mais que sa participation au programme n'est pas pertinente ou qu'elle ne souhaite pas y participer, ou si elle n'est pas admissible, le fournisseur doit déterminer avec elle ses besoins et préférences et l'aiguiller vers d'autres programmes et services qui lui conviennent, y compris vers :
 - o des ressources ou des programmes d'Emploi Ontario, par exemple le Programme de préapprentissage, le Programme d'accès à l'emploi pour les

- jeunes, les Services d'emploi ou le Programme d'alphabétisation et de formation de base;
- o des services communautaires ou sociaux ou des services de santé, comme le volet Soutien du revenu du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH), le programme Ontario au travail ou des services de soins de santé ou de logement communautaires.
- Si la personne vise le travail indépendant, le fournisseur de services doit l'aiguiller vers les fournisseurs de services de travail indépendant œuvrant dans sa communauté, comme les centres d'encadrement des petits entrepreneurs, les services consultatifs aux organisations municipales et les centres opérationnels de collèges communautaires.

Lorsque le fournisseur de services aiguille une personne vers un autre service, il doit :

- lui fournir de l'information sur les programmes et services externes au Programme de soutien à l'emploi ou à Emploi Ontario qui sont offerts dans sa communauté;
- lui recommander d'autres programmes et services pertinents en temps opportun;
- avoir en place des systèmes et des processus internes pour vérifier les résultats de l'aiguillage, par exemple pour savoir si la personne a suivi la recommandation.

Lorsqu'une personne est aiguillée vers un fournisseur de services, ce dernier doit :

- rester en contact avec l'organisme qui a fait l'aiguillage pour faire un suivi, s'il y a lieu et avec l'accord de la personne aiguillée;
- examiner, si la personne a été aiguillée par un autre fournisseur de services d'Emploi Ontario, tous les renseignements relatifs à son cas qui ont été entrés dans le Système de gestion des cas du Système d'information d'Emploi Ontario (SGC du SIEO).

Évaluation de la personne

Le fournisseur de services doit évaluer la personne pour juger de la pertinence de sa participation au programme et pour déterminer avec elle ses objectifs en matière d'emploi et ses besoins en services. La personne doit consentir à cette évaluation par écrit et savoir exactement en quoi consiste le processus, par exemple la vérification des antécédents scolaires et professionnels, des qualifications et des compétences.

L'évaluation de la personne doit :

- permettre de déterminer la pertinence de sa participation au programme en recueillant de l'information sur son parcours et sa situation;
- permettre de déterminer s'il est nécessaire de l'aiguiller vers d'autres types de

mesure de soutien ou d'aide (traitement pour une dépendance, services de soutien au logement, etc.) avant le début du Programme de soutien à l'emploi;

- permettre d'établir, en collaboration avec la personne, ses forces et ses ressources ainsi que de déterminer ou de clarifier ses objectifs de carrière et d'emploi et le soutien dont elle aura besoin pour les atteindre;
- prévoir des évaluations diagnostiques spécialisées, s'il y a lieu (*voir la section 3.1.6*);
- permettre de cerner d'autres facteurs propres à la situation de la personne qui pourraient influencer sur sa réussite sur le marché du travail (p. ex. le soutien du système de santé, les besoins en services de garde d'enfants ou des problèmes familiaux ou de transport) et qui pourraient nécessiter une coordination des services.

Une fois l'évaluation terminée, si la personne désire participer au programme et que le fournisseur de services juge cette participation pertinente, les deux parties peuvent commencer l'élaboration du plan d'action de soutien à l'emploi.

b) Plan d'action de soutien à l'emploi

Le fournisseur de services et le particulier participant au programme élaborent ensemble un plan d'action de soutien à l'emploi, puis l'adoptent d'un commun accord. Ce plan d'action justifie les activités du particulier ainsi que les services et le soutien qui lui seront offerts, en fonction de ses besoins en matière d'emploi et d'employabilité ainsi que de ses objectifs. Le particulier peut choisir de fournir **volontairement** des renseignements supplémentaires concernant la nature de son handicap sur le formulaire « Inscription de la participante ou du participant au programme Emploi Ontario » pour permettre au fournisseur de services d'adapter les services d'emploi et les modes de prestation à ses besoins.

Le plan d'action de soutien à l'emploi doit :

- cerner les forces et les compétences de la personne;
- établir des jalons clairs que la personne doit atteindre dans des délais précis;
- énoncer des objectifs d'emploi qui s'appuient sur les intérêts et les besoins exprimés par la personne;
- déterminer les services de soutien à l'emploi nécessaires à l'atteinte des objectifs d'emploi;
- comprendre des précisions sur les autres services que le fournisseur coordonne pour aider la personne, comme le volet Soutien du revenu du POSPH, les services de santé ou les services sociaux, si la personne l'autorise;
- déterminer les obstacles à l'emploi auxquels se heurte la personne, y compris en raison de son handicap, ainsi que les mesures à prendre pour les contrer (technologies fonctionnelles, services d'aide personnelle, soutien en milieu de travail, etc.);
- être établi à l'aide de moyens de communication orale et écrite accessibles à la personne; par exemple, on aura recours à un interprète gestuel pour veiller à ce

qu'une personne sourde puisse participer activement à l'élaboration de son plan.

Avec le consentement du particulier, le fournisseur de services est invité à faire bon usage des plans de services qu'il pourrait avoir élaborés pour d'autres programmes d'emploi, comme l'aide à l'emploi d'Ontario au travail ou le volet Soutien de l'emploi du POSPH.

Le plan d'action initial de soutien à l'emploi doit normalement être élaboré et adopté par le particulier et le fournisseur de services **dans les 60 jours civils** (deux mois) suivant l'établissement de l'admissibilité de la personne au programme.

On prévoit que les buts et objectifs énoncés dans le plan d'action de soutien à l'emploi continueront d'évoluer à mesure que la personne recevra les services et participera aux activités, puis lorsqu'elle sera embauchée par un employeur et travaillera. Le fournisseur de services doit mettre le plan d'action à jour au fil des étapes franchies.

c) Gestion de cas

Le fournisseur de services gère le cas du particulier dans son ensemble et lui offre du counseling d'emploi et un soutien individualisés, y compris par :

- l'encadrement de la personne pendant sa préparation à l'emploi, en particulier par la planification d'activités et l'aiguillage :
 - o il pourrait être nécessaire de rencontrer certaines personnes plus souvent au début, selon un échéancier structuré, afin de s'assurer qu'elles atteignent les objectifs établis;
- la surveillance et la consignation de l'information et des activités d'emploi de la personne;
- la mise à jour du plan d'action de soutien à l'emploi au moins tous les trois mois ou selon les besoins;
- l'explication claire à la personne des conséquences éventuelles de sa non-participation aux activités prévues ou de toute dérogation à ses engagements, par exemple de toute absence au travail ou à une activité de formation;
- l'offre d'aide à la personne pour cerner ses autres besoins et obtenir d'autre soutien relativement au revenu, à la garde d'enfants, au transport, au counseling, aux soins de santé, aux services juridiques ou à d'autres facteurs influant sur la préparation à l'emploi;
- l'offre d'aide à la personne, en partenariat avec son employeur, pour qu'elle surmonte les problèmes au fur et à mesure qu'ils se présentent en comptant sur ses forces et ses capacités et en ayant des attentes réalistes concernant la

réussite.

Au cours de la prestation du programme, le fournisseur de services doit rencontrer régulièrement le particulier et, sur demande ou lorsque jugé nécessaire, son employeur. Au besoin, des mesures raisonnables doivent être prises pour apporter aide et soutien au particulier après les heures normales de travail.

d) Coordination des services

Bien que la PCSC mette l'accent sur les questions liées à l'emploi, il peut être nécessaire pour certaines personnes qui se heurtent à des obstacles à l'emploi complexes en raison d'un handicap de planifier et de coordonner des services d'emploi avec d'autres services de soutien communautaire afin de stabiliser leur situation personnelle, notamment avec des services juridiques, de santé, de logement, de soutien du revenu ou de garde d'enfants.

Le plan d'action de soutien à l'emploi doit s'inscrire dans une approche holistique à l'égard des services et doit comprendre, au besoin et avec le consentement écrit de la personne, un plan de coordination avec les mesures de soutien ou services externes qui peuvent aider la personne à obtenir des résultats positifs en matière d'emploi. À cette fin, le fournisseur de services peut établir des liens avec les fournisseurs locaux de services de santé et d'emploi ainsi que de services communautaires et sociaux afin d'élaborer une approche interorganisationnelle axée sur le travail d'équipe pour prendre en charge les participants ayant des besoins en soutien complexes.

Le cas échéant, le fournisseur de services doit avoir en place des systèmes et des processus internes pour recenser les personnes qui ont été aiguillées vers lui et celles qu'il a aiguillées vers d'autres fournisseurs.

e) Coordination du soutien du revenu

Qu'elle soit justifiée ou non, la crainte de perdre ses prestations d'invalidité, comme son soutien du revenu dans le cadre du POSPH, ses prestations du Régime de pensions du Canada ou ses prestations de maladie de l'assurance-emploi, si elle se trouve un emploi peut dissuader une personne handicapée d'en chercher un. Si une personne reçoit de l'aide financière du volet Soutien du revenu du POSPH ou de l'aide financière d'Ontario au travail, son fournisseur de services doit lui conseiller de communiquer avec son chargé de cas d'aide sociale, qui lui expliquera les étapes à suivre pour déclarer son revenu d'emploi et l'informer, ainsi que le fournisseur de services, des effets possibles de ce revenu sur ses prestations de soutien du revenu, son aide financière ou toute autre prestation.

Le fournisseur de services doit aussi encourager la personne à reprendre contact avec son chargé de cas d'aide sociale si son emploi se termine afin de veiller à ce que ses prestations de soutien du revenu, son aide financière ou toute autre prestation soient rajustées en conséquence, selon sa situation particulière.

Le fournisseur de services peut, avec le consentement écrit de la personne, assurer une coordination directe avec son chargé de cas d'aide sociale concernant les conséquences d'un emploi sur ses prestations de soutien du revenu, son aide financière ou toute autre prestation.

2.6.2 Développement des compétences améliorant l'employabilité

Le développement des compétences améliorant l'employabilité repose sur des interventions (ateliers ou activités) de courte durée conçues pour faciliter la transition vers le marché du travail, le maintien de l'emploi ou l'avancement professionnel des particuliers. Ces interventions sont notamment axées sur les compétences générales et permettent d'en apprendre davantage sur les habiletés, les objectifs professionnels et les besoins en soutien des particuliers.

Responsabilités des fournisseurs de services

Bien qu'il ne soit pas nécessaire pour chaque personne de participer à tous les volets de cette composante, les fournisseurs de services doivent être en mesure d'offrir des ateliers ou d'autres activités dans chacun des six domaines suivants de services de développement des compétences améliorant l'employabilité :

1. formation essentielle préparatoire à l'emploi;
2. développement de carrière ou exploration de carrières;
3. aptitudes à la gestion de la vie personnelle (quotidienne);
4. techniques de recherche d'emploi;
5. compétences liées à l'emploi;
6. compétences nécessaires au maintien de l'emploi et à l'avancement professionnel.

(Voir les exemples de l'annexe 1 pour chaque domaine.

Les fournisseurs de services peuvent déterminer le contenu des ateliers ou des activités pour chacun de ces six domaines de services ainsi que la façon de les mettre en place. Ils peuvent organiser et planifier les ateliers, ainsi qu'en déterminer l'ordre, selon les besoins des particuliers et d'une façon qui convient à leur organisme. Ils peuvent aussi tenir les activités de développement des compétences améliorant l'employabilité à des endroits variés, comme dans un lieu de travail propre à une profession ou dans un centre communautaire.

Les fournisseurs de services peuvent aussi intégrer des expériences de travail à l'essai, d'observation au poste de travail ou de bénévolat à court terme dans leurs activités de développement des compétences améliorant l'employabilité. Les expériences de travail à court terme peuvent être utiles pour évaluer la préparation des personnes à l'emploi, valider leurs compétences et leurs intérêts professionnels et cerner leurs besoins en matière d'adaptation ou de formation en milieu de travail.

Travail à l'essai

Les fournisseurs de services peuvent offrir des périodes de travail à l'essai (possibilités d'expérience de travail à court terme) pour permettre aux particuliers d'essayer des emplois et aux employeurs d'évaluer des employés potentiels, avec un minimum de risque pour les deux parties. Le travail à l'essai peut constituer un élément important des activités de développement des compétences améliorant l'employabilité, car il offre des possibilités d'apprentissage par l'expérience qui reflètent la réalité des emplois pour lesquels les particuliers manifestent de l'intérêt. Les observations formulées peuvent être intégrées aux plans d'action de soutien à l'emploi et orienter la planification d'autres activités de programme.

La durée des périodes de travail à l'essai peut varier compte tenu des divers usages du travail à l'essai et de l'éventail des intérêts professionnels et des besoins d'apprentissage des particuliers. Le travail à l'essai doit être rémunéré.

D'autres expériences à court terme liées au travail peuvent aussi être organisées, y compris de l'observation au poste de travail, des entrevues d'information ou des groupes de réseautage avec des professionnels d'un domaine ou d'une industrie en particulier. Ces expériences à court terme sont conçues pour les personnes qui explorent encore leurs options professionnelles ou scolaires ou qui entretiennent des doutes quant au type d'emploi, de carrière ou de secteur qui les intéresse. Il arrive qu'un employeur embauche un travailleur à l'essai. Les fournisseurs de services peuvent intégrer des expériences de travail à l'essai, d'observation au poste de travail ou de bénévolat à court terme dans leurs activités de développement des compétences améliorant l'employabilité, de recherche d'emploi ou de jumelage travailleur-emploi et de prospection.

Durée du développement des compétences améliorant l'employabilité

La participation aux activités de développement des compétences améliorant l'employabilité est facultative, et conformément aux principes du Programme de soutien à l'emploi, la recherche d'emploi d'une personne ne devrait pas être retardée par une longue période d'acquisition de compétences améliorant l'employabilité. Bien que la durée des activités de développement des compétences améliorant l'employabilité ne soit pas limitée, les participants ne devraient normalement pas consacrer plus de trois mois consécutifs à cette composante avant de commencer leurs activités d'emploi; ils pourront ainsi avancer rapidement dans leur recherche d'emploi.

Des activités de développement des compétences améliorant l'employabilité ou des formations d'Emploi Ontario externes au Programme de soutien à l'emploi, comme l'alphabétisation et la formation de base, peuvent être organisées en parallèle sur le lieu de travail.

2.6.3. Recherche d'emploi

Ces activités aident le particulier à effectuer une recherche d'emploi fructueuse et

peuvent faire appel à ses compétences acquises au cours d'activités de développement des compétences améliorant l'employabilité.

Les fournisseurs de services doivent être en mesure d'aider, au besoin, les personnes dans leur recherche d'emploi, y compris par les moyens suivants :

- formation particulière et soutien durant le processus de recherche d'emploi;
- évaluation réaliste et précise des compétences de la personne par rapport aux exigences des emplois et aux possibilités d'emploi sur le marché du travail;
- formation et accès à des outils de recherche d'emploi, y compris à des sites de recherche d'emploi en ligne, ainsi qu'à des stratégies de recherche d'emploi;
- aide relative aux demandes d'emploi de la personne, y compris à la préparation de son curriculum vitae et de ses lettres d'accompagnement, au remplissage de ses formulaires de demande et à ses techniques d'entrevue d'emploi;
- méthodes de recherche d'emploi formelles et informelles, comme le bouche-à-oreille, les communications non officielles et la communication directe avec les employeurs au nom de la personne pendant qu'elle cherche un emploi;
- accompagnement de la personne à ses entrevues d'emploi, au besoin, ou organisation d'entrevues d'emploi selon des modalités différentes pour répondre aux besoins de la personne;
- conseils éclairés pour aider la personne à prendre des décisions concernant la divulgation d'un handicap à un employeur, laquelle pourrait faire obstacle à l'embauche de la personne ou nuire à ses activités en milieu de travail.

2.6.4. Jumelage travailleur-emploi et prospection

Le jumelage travailleur-emploi et la prospection reposent sur une collaboration avec les employeurs pour définir leurs besoins en main-d'œuvre et trouver les personnes dont les compétences ou les intérêts professionnels viennent combler ces besoins. Dans certains cas, les fournisseurs de services devront collaborer avec les employeurs à la création de possibilités d'emploi personnalisées en ayant recours au « modelage d'emploi »⁴.

Le Programme de soutien à l'emploi n'est pas un service de placement à durée limitée : les participants peuvent être jumelés à divers emplois réguliers, y compris à temps plein, à temps partiel, contractuels ou saisonniers. Les emplois doivent être soumis à la

⁴ Le modelage d'emploi consiste à créer ou à modifier un emploi en fonction des capacités du candidat et des besoins de l'employeur. Il nécessite la négociation de la description de poste en fonction des tâches d'un poste particulier sur un lieu de travail. L'emploi ainsi modelé comprend au moins une tâche de la description de poste originale, sans toutefois inclure toutes les tâches.

concurrence, être équitables et être offerts dans un milieu de travail intégré.

Jumelage travailleur-emploi et prospection pour les employeurs

Les fournisseurs de services doivent connaître le marché du travail local de même que les tendances, les employeurs et les secteurs de ce marché afin de trouver des possibilités d'emploi qui répondent aux besoins des particuliers. Ils doivent faire des démarches auprès des employeurs, y compris pour :

- leur faire valoir les avantages opérationnels de l'embauche de personnes handicapées, par exemple par des campagnes de marketing locales, et tenter de briser les mythes ou de dissiper les malentendus à cet égard;
- les informer de la gamme de services qui leur est offerte dans le cadre du Programme de soutien à l'emploi lorsqu'ils embauchent une personne handicapée (formation particulière au poste de travail, formation sur les technologies fonctionnelles ou autres mesures d'adaptation, mesures à long terme offertes par le fournisseur de services pour favoriser le maintien de l'emploi, etc.).

Les fournisseurs de services doivent aussi être en mesure d'aider les employeurs, sur demande, à évaluer et à repérer les particuliers dont les compétences, la scolarité et les intérêts font d'eux de bons candidats pour les emplois offerts.

Jumelage travailleur-emploi et prospection pour les particuliers

Les fournisseurs de services doivent connaître et prendre en considération les compétences et les intérêts professionnels des particuliers au moment de déterminer les possibilités d'emploi. Ils doivent notamment :

- offrir des conseils et du soutien relativement aux attentes du milieu de travail en général et de l'employeur ainsi qu'aux contrats de travail;
- organiser des rencontres et des réunions d'information entre les particuliers et les employeurs pour garantir de bons jumelages travailleurs-emplois.

Une personne dont l'emploi se termine (à sa demande ou à la suite d'un licenciement) a droit à d'autres services de jumelage travailleur-emploi et de prospection pour trouver une autre possibilité d'emploi ou d'autres services adaptés à ses besoins.

Formation d'amélioration des compétences ou liée à l'emploi (possibilité d'emploi)

Un particulier qui ne possède pas toutes les compétences nécessaires à l'obtention d'un emploi a droit à du financement, sous forme de soutien financier pour les employeurs (voir le point a) de la section 3.1.6), pour suivre une formation à court terme liée à cet emploi. Cette formation doit être directement liée à l'emploi et aux compétences que l'employeur juge nécessaires à la réalisation des tâches du particulier.

La formation d'amélioration des compétences ou liée à l'emploi doit favoriser, dans la

mesure du possible, l'acquisition de compétences transférables à d'autres emplois. Il peut s'agir de la formation Smart Serve, de la certification en manipulation des aliments, de la formation en réanimation cardiorespiratoire ou d'une formation technologique sur les médias sociaux ou un logiciel horizontal courant.

Le particulier peut suivre la formation avant de commencer son emploi ou à tout moment en cours d'emploi.

2.6.5. Formation particulière au poste de travail

Le particulier et son employeur ont droit à une formation particulière au poste de travail afin de se préparer avant le début de l'emploi. Après l'entrée en poste du particulier, la formation particulière au poste de travail comprend également la vérification régulière des progrès accomplis et l'offre d'un soutien continu visant à garantir que l'employeur et le particulier respectent tous deux les engagements dont ils ont convenu relativement à l'emploi.

Formation particulière au poste de travail pour les employeurs

Les fournisseurs de services doivent être en mesure d'offrir les services suivants à chaque employeur, ou d'en organiser la prestation, en fonction des besoins du particulier et de l'employeur :

- services de formation et d'information à l'intention du personnel dans les domaines suivants :
 - o utilisation des technologies fonctionnelles ou d'adaptation et d'autres mesures d'adaptation;
 - o mise en place d'un service de mentorat par les pairs pour le particulier;
 - o création d'un environnement de travail favorable et inclusif pour le particulier et, de façon générale, les personnes handicapées;
 - o compréhension des divers types de handicap et styles d'apprentissage et d'enseignement;
 - o stratégies de supervision efficaces;
 - o sensibilisation aux handicaps;
- définition et coordination de la formation d'amélioration des compétences ou liée à l'emploi pour le particulier en fonction des compétences nécessaires à l'exercice de la profession;
- aide à l'évaluation et à la surveillance du rendement et des progrès du particulier au travail;
- liaison entre l'employeur et le particulier, et collaboration avec les deux parties pour cerner et résoudre les difficultés au besoin.

Formation particulière au poste de travail pour les particuliers

Les fournisseurs de services doivent être en mesure d'offrir les services suivants à chaque particulier, au besoin :

- conseils et directives sur les attentes de l'employeur et les normes du milieu de travail;
- formation et soutien individuels au point de service, y compris, au besoin, une orientation sur la santé et la sécurité au travail;
- orientation relative au milieu de travail et sensibilisation à la culture de chaque milieu de travail (règles associées au coin repas, activités et environnement sociaux, etc.);
- détection, anticipation et résolution des problèmes au fur et à mesure qu'ils surviennent pendant la période d'emploi;
- collaboration avec le particulier et l'employeur pour trouver et mettre à profit des occasions de formation et de développement de carrière internes et externes cadrant avec les objectifs et les buts du plan d'action de soutien à l'emploi;
- aide pour renforcer la capacité de travail du particulier, accroître son accès à de meilleurs avantages en milieu de travail, augmenter son revenu d'emploi, améliorer ses interactions sociales avec ses collègues et améliorer son intégration à l'environnement de travail;
- soutien aux activités en cours d'emploi par des activités de surveillance, comme la visite des locaux.

2.6.6. Maintien de l'emploi

Les services de maintien de l'emploi offrent un soutien aux personnes qui n'ont plus besoin de la formation particulière intensive au poste de travail donnée par les fournisseurs de services, mais qui ne sont pas entièrement autonomes au travail. Compte tenu de la nature épisodique de certains handicaps, les mesures pour favoriser le maintien de l'emploi sont flexibles et moins fréquentes que la formation particulière initiale au poste de travail.

La transition d'une formation particulière intensive au poste de travail vers le maintien de l'emploi s'opère lorsque le particulier fait des progrès, s'acquitte bien de ses tâches et est prêt à recevoir un soutien moins intensif.

Les mesures pour favoriser le maintien de l'emploi doivent correspondre aux besoins et aux préférences du particulier et être conçues en partenariat avec l'employeur. En cas de besoin et avec l'accord du particulier, les mesures pour favoriser le maintien de l'emploi peuvent prendre la forme d'une collaboration avec d'autres employés, par

exemple dans le cadre de mentorat ou de soutien par les pairs, ou avec des réseaux de soutien informels comme la famille, ou encore de services d'éducation, de santé et de soutien social.

Les fournisseurs de services doivent être en mesure d'offrir les services de maintien de l'emploi suivants, au besoin :

- discussions périodiques avec le particulier ou l'employeur pour évaluer leur satisfaction à l'égard de l'emploi, pour cerner les problèmes liés au rendement ou à d'autres aspects du travail (absentéisme, problèmes de comportement, capacité à effectuer les tâches assignées, horaire de travail, intégration à la culture du milieu de travail, etc.) et pour les aider à résoudre ces problèmes;
- intervention en situation de crise pour les particuliers, par exemple pour aider une personne qui risque de perdre son emploi, mais qui pourrait le conserver si elle recevait de l'aide;
- intervention en situation de crise pour les employeurs, par exemple pour aider un employeur à planifier des mesures lorsqu'un particulier éprouve une détresse physique, mentale ou émotionnelle à la suite d'un incident au travail qui nécessite une intervention de la part du gestionnaire (le fournisseur de services n'est pas tenu d'intervenir directement auprès du particulier en situation de crise);
- aide relative aux changements dans les habitudes de travail, y compris à un changement de superviseur, ainsi que soutien continu en matière de formation, d'avancement et de développement de carrière.

La transition vers les mesures pour favoriser le maintien de l'emploi ne doit normalement pas être effectuée avant la 13^e semaine d'emploi, afin de donner au particulier le temps et l'aide nécessaires pour s'adapter à son emploi et à son milieu de travail. Bien que les services de maintien de l'emploi n'aient pas de durée minimale ou maximale, le fournisseur de services doit les échelonner dans le temps de façon à favoriser une transition vers un soutien naturel, selon la situation⁵.

Le fournisseur de services doit réviser les mesures prises pour favoriser le maintien de l'emploi du particulier à des intervalles d'au plus 90 jours; si le particulier est incapable de conserver son emploi, le fournisseur doit l'aider à trouver un emploi qui lui conviendra mieux.

⁵ Le soutien naturel correspond à tout soutien qui n'est pas directement apporté par le fournisseur de services du Programme de soutien à l'emploi en vue d'assurer la réussite à long terme du particulier sur le marché du travail.

3. PRESTATION DU PROGRAMME

3.1. Rôles et responsabilités

3.1.1. Structures de prestation

Selon la méthode de prestation proposée dans le cadre du processus de sélection, les fournisseurs de services retenus pour mettre en œuvre le Programme de soutien à l'emploi peuvent choisir l'une ou l'autre des structures de prestation suivantes :

- **prestation par un fournisseur unique** : un seul fournisseur assure tous les services du Programme de soutien à l'emploi;
- **prestation par un consortium** : deux fournisseurs ou plus réunissent leurs ressources et collaborent pour offrir les services du Programme de soutien à l'emploi.

Fournisseurs de services

Peu importe la structure de prestation, le fournisseur de services doit :

- entretenir des relations avec les communautés et établir les liens nécessaires avec les organismes familiaux œuvrant auprès des personnes handicapées, les organismes de défense des intérêts des personnes handicapées, les fournisseurs de services de santé et de services sociaux pour les personnes handicapées et d'autres groupes communautaires pour les sensibiliser au Programme de soutien à l'emploi;
- connaître le marché du travail local et communiquer avec les employeurs pour déterminer leurs besoins en matière de main-d'œuvre et de compétences;
- recruter des personnes handicapées et des employeurs admissibles au programme;
- évaluer les besoins des personnes et prendre les décisions en matière de financement et de services relatives à leur participation, d'après un modèle de prise de décisions clair, cohérent et conforme aux principes d'Emploi Ontario et du Programme de soutien à l'emploi (*voir les sections 1.2.2 et 2.2 respectivement*) et aux critères de pertinence du programme (*voir la section 4.1.1*);
- planifier et coordonner les services à la clientèle (tâches comprenant la planification des services, la gestion de cas et l'aiguillage);
- offrir des services de développement des compétences améliorant l'employabilité, de recherche d'emploi, de jumelage travailleur-emploi et de prospection, de formation particulière au poste de travail et de maintien de l'emploi en fonction des besoins des particuliers et des employeurs;
- gérer les fonds de transfert du programme, y compris le soutien financier aux particuliers et aux employeurs;

- effectuer le suivi des activités des particuliers et des employeurs, de l'information financière, des décisions relatives aux mesures de soutien pour les particuliers ainsi que de l'information sur les employeurs, et produire les rapports connexes, à l'aide du SGC du SIEO ou d'autres systèmes;
- assurer la surveillance et le suivi auprès des particuliers et des employeurs;
- recueillir les données demandées par le ministère et les lui communiquer.

Dans un consortium, un fournisseur de services responsable doit être désigné, lequel doit, outre les responsabilités ci-dessus :

- établir ou gérer des conventions et des pratiques d'affaires claires et transparentes avec les autres fournisseurs de services du consortium, notamment en établissant :
 - o des attentes claires relativement à la prestation de services par les fournisseurs du consortium, conformément aux attentes énoncées dans les présentes lignes directrices et l'entente de paiement de transfert avec le ministère;
 - o des méthodes cohérentes et transparentes de répartition des fonds de fonctionnement et de transfert entre les autres fournisseurs de services du consortium;
 - o des pratiques de communication de données sur les participants entre les fournisseurs de services et le fournisseur responsable (ces pratiques doivent être conformes aux lois applicables sur la protection de la vie privée);
 - o des parcours clairs pour les particuliers réduisant au minimum le nombre de points de service auxquels ils doivent se rendre pour avoir accès aux services;
 - o des mesures visant à assurer la continuité des services du Programme de soutien à l'emploi dans la communauté si un organisme partenaire quitte le consortium.

Établissement de partenariats

Les fournisseurs de services sont fortement encouragés à nouer des partenariats avec les autres organismes offrant des services communautaires ou sociaux aux personnes handicapées. Ces partenariats leur permettent de travailler en équipe au service des participants, ainsi que de maximiser leurs services locaux et d'en améliorer la coordination. Ils peuvent discuter des divers niveaux et types de partenariat avec les organismes communautaires dans des domaines comme la détermination des personnes admissibles, la tenue des ateliers, les contacts avec les employeurs locaux, les activités conjointes de mentorat ainsi que la nécessité et la prestation de mesures de soutien intégrées.

Services en sous-traitance

Étant donné la diversité des handicaps visés par les services du programme, les fournisseurs de services travaillant seuls ou en consortium peuvent donner en sous-traitance la prestation d'une partie des composantes suivantes du programme :

- a. développement des compétences améliorant l'employabilité;
- b. recherche d'emploi;
- c. jumelage travailleur-emploi et prospection;
- d. formation particulière au poste de travail;
- e. maintien de l'emploi.

Le fournisseur de services peut donner une partie des composantes du Programme de soutien à l'emploi en sous-traitance uniquement s'il lui manque l'expertise pour fournir des services **à un groupe de personnes handicapées en particulier**. Il peut s'agir, par exemple, d'une formation sur l'utilisation de logiciels et de matériel informatique donnée par l'employeur à des personnes ayant une déficience visuelle, ou d'une formation spécialisée au poste de travail, comme la conception d'outils de travail pour aider une personne ayant un trouble grave du spectre de l'autisme.

Le fournisseur ne peut pas donner des services de gestion de cas en sous-traitance. De plus, il doit concevoir des méthodes permettant à son sous-traitant de lui fournir de façon confidentielle de l'information sur les services offerts au particulier. Le fournisseur de services unique ou responsable assume la responsabilité de l'ensemble des activités, des résultats et des fonds faisant partie de son entente de paiement de transfert avec le ministère. Dans le cadre de ses activités courantes liées à l'administration du programme, le ministère surveillera les ententes de sous-traitance conclues par les fournisseurs de services.

3.1.2. Ministère

Le ministère établit les exigences relatives à la prestation du programme et des services et finance le programme.

Le ministère :

- établit les politiques et les lignes directrices du programme et conçoit les services;
- sélectionne les fournisseurs de services et négocie les ententes de paiement de transfert;
- élabore les exigences et les outils de présentation de rapports;
- établit les attentes en matière de prestation de services et de rendement;
- établit les niveaux de service et le modèle de financement et prend les décisions concernant le financement;
- surveille et évalue la prestation par rapport aux engagements des ententes de paiement de transfert;
- veille à la conformité avec les ententes de paiement de transfert et les lignes directrices du programme;

- évalue le programme et établit les exigences de collecte de données.

3.1.3. Financement

Le ministère verse deux types de fonds :

1. fonds de fonctionnement;
2. soutien financier (fonds de transfert).

3.1.4. Fonds de fonctionnement

Les fournisseurs de services reçoivent des fonds de fonctionnement pour payer les coûts opérationnels quotidiens liés à la prestation du Programme de soutien à l'emploi.

Ces coûts incluent :

- les salaires, les traitements et les avantages du personnel et de la direction;
- l'embauche et la formation du personnel (y compris le perfectionnement professionnel);
- le marketing (affichage, annonces papier et Web, activités de communication, etc.);
- le loyer des installations;
- le remboursement de l'emprunt hypothécaire lié à l'acquisition d'installations (seuls les intérêts de l'emprunt hypothécaire sont considérés comme des dépenses de fonctionnement);
- les services de comptabilité et de vérification;
- d'autres dépenses de fonctionnement directes liées à la prestation du programme.

Les fournisseurs de services peuvent consacrer au plus 20 % de leur budget de fonctionnement aux frais administratifs généraux. Il s'agit des frais essentiels à l'administration d'un organisme, mais qui ne sont pas liés directement à la prestation du Programme de soutien à l'emploi. Par exemple, ils peuvent comprendre une partie des salaires et des avantages du directeur général de la technologie de l'information ou du personnel des finances qui travaillent pour l'organisme dans son ensemble, mais qui consacrent une partie de leur temps à des fonctions administratives touchant le programme.

Les fonds de fonctionnement ne peuvent servir à assumer les coûts liés aux cessations d'emploi; ces coûts doivent être assumés par l'employeur.

Les fournisseurs de services reçoivent en fonds de fonctionnement la somme de 5 600 \$ multipliée par le nombre total d'inscriptions qu'ils se sont fixé comme objectif. Par exemple, un fournisseur de services dont l'objectif d'inscription est de 50 personnes recevra 280 000 \$ en fonds de fonctionnement.

Fonds de fonctionnement supplémentaires pour la prestation des services par un consortium

Les dépenses administratives liées à la prestation des services par un consortium sont les dépenses indirectes nécessaires à l'administration du consortium par le fournisseur de services responsable.

Le fournisseur de services responsable au sein d'un consortium de prestation reçoit des fonds de fonctionnement supplémentaires équivalant à 10 % de l'allocation d'inscription du consortium. Par exemple, un consortium dont l'objectif d'inscription est de 100 personnes recevra 560 000 \$ en fonds de fonctionnement. Le fournisseur de services responsable recevra une somme additionnelle de 56 000 \$ pour l'administration du consortium.

Les coûts admissibles incluent, selon le cas :

- la coordination de la collecte de données, de la gestion financière et de la production de rapports;
- la gestion des cas des particuliers;
- une partie des salaires et des avantages du directeur général de la technologie de l'information ou du personnel des finances qui travaillent pour l'organisme dans son ensemble, mais qui peuvent consacrer une partie de leur temps à des fonctions administratives touchant le consortium.

3.1.5. Soutien financier

Les fournisseurs de services reçoivent des fonds de transfert pour offrir deux types de soutien financier :

- a) soutien financier pour les employeurs;
- b) soutien financier à l'emploi et à la formation des particuliers.

Les fournisseurs de services ont droit à un soutien financier maximal de 7 000 \$ par plan de services de particulier pour chaque particulier ou employeur participant au Programme de soutien à l'emploi. Ils peuvent consacrer ces fonds au soutien pour les employeurs ainsi qu'au soutien à l'emploi et à la formation des particuliers.

Les fonds sont accordés uniquement pour les particuliers et les employeurs dont la participation au Programme de soutien à l'emploi a été approuvée. Les fournisseurs de services doivent obtenir des participants les documents permettant de confirmer que les sommes reçues directement en soutien financier ont été dépensées de la façon prévue.

Les fournisseurs de services reçoivent en fonds de transfert la somme de 3 000 \$ multipliée par le nombre total d'inscriptions qu'ils se sont fixé comme objectif. Par exemple, un fournisseur de services dont l'objectif d'inscription est de 50 personnes

recevra 150 000 \$ en fonds de transfert. Bien qu'un maximum de 7 000 \$ soit accordé pour chaque particulier ou employeur participant au programme, la totalité des fonds ne sera pas nécessairement utilisée dans chaque cas.

Figure 1 : Fonds de transfert réservés au soutien financier pour les employeurs et les particuliers

Montant par participant	Soutien financier pour les employeurs	Soutien financier à l'emploi et à la formation des particuliers		
7 000 \$ (maximum)* =	Soutien pour les employeurs +	Soutien pour les particuliers +	Évaluations diagnostiques spécialisées +	Aide en milieu de travail

*Voir les circonstances exceptionnelles ci-dessous**

a) Soutien financier pour les employeurs

Du soutien financier est offert pour aider les employeurs à embaucher des personnes handicapées, à payer les coûts associés à la formation visant l'amélioration des compétences liées à l'emploi et aux activités d'accueil, ainsi qu'à compenser la perte temporaire de productivité ou l'accroissement de la supervision à un niveau supérieur à la normale pour un nouvel employé.

Les fonds peuvent servir à payer une partie du salaire du particulier à condition que ce soit nécessaire à l'atteinte de ses objectifs d'emploi. Ils peuvent aussi servir à financer la formation visant à réduire la stigmatisation en milieu de travail, ainsi que la formation sur les pratiques exemplaires de supervision et de gestion des personnes handicapées.

Le soutien financier pour les employeurs peut servir pendant de courtes périodes de travail à l'essai, au besoin, et **pendant les 26 premières semaines d'emploi**.

Le fournisseur de services et l'employeur s'entendront sur la nécessité d'un soutien financier pour ce dernier et, le cas échéant, le montant à verser en fonction de la complexité du travail, du niveau de compétence requis et de la durée de la formation à donner en milieu de travail.

Le montant du soutien varie parce que :

- les employeurs n'ont pas tous besoin d'un soutien financier pour leur nouvel employé;

- les employeurs ayant demandé un soutien financier ne reçoivent pas tous le montant maximal;
- les niveaux de compétence requis, la complexité du travail et la durée de la formation peuvent varier.

L'employeur doit soumettre au fournisseur de services les documents permettant de vérifier ses dépenses.

Les employeurs peuvent demander du soutien financier pour se conformer à leurs obligations imposées par le *Code des droits de la personne* de l'Ontario et la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Le cas échéant, la priorité est accordée aux employeurs qui autrement subiraient un préjudice injustifié en se conformant à leurs obligations prévues par le Code ou qui souhaitent en faire plus ou se conformer plus rapidement que ce qui est exigé par la Loi pour les employeurs de leur taille.

Combinaison avec le soutien financier offert par d'autres programmes

Les employeurs peuvent obtenir du soutien financier du Programme de soutien à l'emploi en plus du soutien d'autres programmes gouvernementaux, à condition que les fonds ne se chevauchent pas ou ne soient pas utilisés en double. Par exemple, un employeur peut obtenir des fonds du Programme de subventions Canada-Ontario pour l'emploi afin de payer la formation professionnelle d'un particulier, tant qu'il ne demande pas de soutien financier du Programme de soutien à l'emploi pour cette même formation du particulier.

L'employeur est tenu de déclarer au fournisseur de services toute somme connexe reçue du gouvernement provincial en soutien au particulier avant l'approbation du soutien financier qui lui est destiné.

b) Soutien financier à l'emploi et à la formation des particuliers

Les fonds de transfert peuvent servir à payer les coûts associés à chacune des trois catégories de soutien aux particuliers :

1. soutien financier pour les particuliers;
2. évaluations diagnostiques;
3. aide en milieu de travail.

1. Soutien financier pour les particuliers

Le soutien financier pour les particuliers est conçu pour lever les obstacles financiers temporaires à la participation au programme. Il est offert pour les activités de développement des compétences améliorant l'employabilité, de recherche d'emploi, de jumelage travailleur-emploi et de prospection ainsi que pendant les 26 premières semaines d'emploi.

Voici des exemples de coûts couverts par les fonds prévus pour éliminer les obstacles

financiers temporaires :

- transport;
- vêtements ou uniformes de travail;
- chaussures de sécurité ou bottes de travail;
- outils et équipement spécial;
- garde d'enfants d'urgence ou occasionnelle;
- évaluation des compétences linguistiques et des titres de compétence;
- traduction de documents scolaires (dans le cas des personnes formées à l'étranger).

Les particuliers n'ont pas droit à ces fonds s'ils sont admissibles à un soutien semblable ou en reçoivent déjà un dans le cadre d'une autre initiative, par exemple lorsqu'ils ont droit à des prestations liées à l'emploi du POSPH ou d'Ontario au travail. Dans le cas des personnes qui reçoivent de l'aide sociale dans le cadre du volet Soutien du revenu du POSPH ou de l'aide financière d'Ontario au travail, les fournisseurs de services doivent, avec le consentement des intéressés, aviser le chargé de cas d'aide sociale avant de verser des fonds du Programme de soutien à l'emploi, pour éviter tout chevauchement ou double emploi de fonds.

2. Évaluations diagnostiques

Pour obtenir de l'information essentielle sur les capacités à l'emploi d'un particulier, les fournisseurs de services peuvent avoir recours à une évaluation diagnostique spécialisée, si aucun autre moyen n'est possible. Les évaluations diagnostiques peuvent être utiles lorsqu'il y a indication d'un problème physique, mental, social ou d'apprentissage qui pourrait empêcher la personne de participer au marché du travail. Par exemple, certaines personnes faisant face à de multiples obstacles à l'emploi pourraient avoir des troubles d'apprentissage non diagnostiqués.

Une fois l'admissibilité du particulier au programme et la pertinence de sa participation établies par le fournisseur de services, des évaluations diagnostiques peuvent être financées par le Programme de soutien à l'emploi. Les évaluations diagnostiques sont offertes aux particuliers pendant l'élaboration du plan d'action de soutien à l'emploi, les activités de développement des compétences améliorant l'employabilité, la recherche d'emploi, le jumelage travailleur-emploi et la prospection ainsi que pendant les 26 premières semaines d'emploi. Les évaluations diagnostiques peuvent être financées par le programme uniquement lorsqu'elles ne sont pas offertes par d'autres systèmes de services éducatifs, de santé et sociaux ou lorsque les coûts d'évaluation ne sont pas récupérables par d'autres moyens.

Les évaluations diagnostiques doivent être effectuées par des spécialistes (diagnosticiens), qui choisissent et font passer les tests appropriés et communiquent les résultats au fournisseur de services et au particulier. Ces tests ne peuvent être effectués qu'avec le consentement exprès par écrit du particulier.

3. Aide en milieu de travail

L'aide en milieu de travail permet au fournisseur de services de financer, seul ou avec l'employeur, les coûts liés à certaines mesures de soutien, notamment les suivantes :

- Appareils et accessoires fonctionnels servant à remplacer, à compenser ou à améliorer les capacités fonctionnelles d'une personne ayant un handicap physique de longue durée, comme les aides à la mobilité, les aides visuelles, les prothèses auditives, les orthèses, les prothèses, les appareils de synthèse vocale et les appareils respiratoires.
 - o Les appareils et accessoires fonctionnels et les fournitures nécessaires uniquement pour les activités de la vie quotidienne ou le maintien de la santé (par exemple les fournitures pour diabétiques et l'oxygène) ne sont pas financés.
- Technologies d'adaptation pour adapter des systèmes techniques ordinaires à l'usage de personnes handicapées. Il peut s'agir, par exemple, d'ordinateurs avec des dispositifs d'accès, des systèmes d'information adaptés et des réseaux de communication accessibles.
 - o Les personnes peuvent conserver tout équipement dont l'achat est approuvé par le ministère.
- Formation professionnelle en communication liée à l'emploi pour répondre à des besoins associés à un handicap (langue des signes américaine, langue des signes québécoise, braille, écriture corrective, etc.).
- Soutien en milieu de travail, comme les services d'interprète gestuel, de lecteur et de preneur de notes.

Avant de pouvoir recevoir des fonds du Programme de soutien à l'emploi pour de l'aide en milieu de travail, le particulier, en collaboration avec le fournisseur de services au besoin, doit s'efforcer de trouver d'autres sources de financement grâce à d'autres services communautaires.

Par exemple, le Programme d'appareils et accessoires fonctionnels (PAAF) du ministère de la Santé et des Soins de longue durée aide les Ontariennes et les Ontariens ayant un handicap physique de longue durée à financer l'achat d'appareils et accessoires fonctionnels adaptés à leurs besoins. Le fournisseur de services doit collaborer avec le médecin de premier recours ou d'autres services de santé afin de planifier l'évaluation d'un appareil ou accessoire fonctionnel par un professionnel de la santé local inscrit au PAAF.

Lorsqu'il souhaite obtenir des fonds pour de l'aide en milieu de travail, le fournisseur de services doit soumettre les documents justifiant sa demande. Lorsqu'il prend une décision en matière de financement, le fournisseur de services doit tenir compte de l'obligation qu'a l'employeur d'accommoder le particulier en application du *Code des*

droits de la personne de l'Ontario et d'accommoder les personnes handicapées en application de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

Circonstances exceptionnelles

Dans des circonstances exceptionnelles, les fournisseurs de services peuvent dépasser le plafond de 7 000 \$ en soutien financier. Pour ce faire, ils doivent d'abord s'assurer que le soutien nécessaire est impossible à obtenir par l'intermédiaire d'autres programmes gouvernementaux et ne fait pas partie des obligations d'accommodement de l'employeur prévues par le *Code des droits de la personne* de l'Ontario et la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (voir l'exception fondée sur la priorité énoncée à la section 3.1.6).

Les fournisseurs de services doivent utiliser leurs fonds de transfert pour financer le soutien requis dans des circonstances exceptionnelles.

3.2. Surveillance et suivi

3.2.1. Surveillance

Une surveillance régulière et rigoureuse de l'emploi contribue au succès du programme. Les activités de surveillance fournissent de précieux renseignements qui peuvent avoir des retombées positives pour les participants et les employeurs et améliorer la prestation des services.

Les fournisseurs de services doivent surveiller les progrès et les activités des particuliers du début à la fin du programme. Les activités de surveillance comprennent au moins une visite sur les lieux du travail avant le début de l'emploi et, avec leur consentement, des rencontres régulières avec les particuliers et les employeurs pour vérifier les progrès à l'égard du plan d'action de soutien à l'emploi et des activités en milieu de travail (par exemple le rendement au travail, le mentorat par les pairs et l'intégration au milieu de travail).

3.2.2. Suivi

Le suivi vise à recueillir des renseignements sur la satisfaction à l'égard des services et sur les résultats afin de mieux comprendre le rendement des fournisseurs de services et du programme en général ainsi que d'évaluer de façon continue les besoins en services des particuliers et des employeurs.

Le suivi auprès du particulier commence dès sa première journée de travail ou, s'il ne trouve pas d'emploi, lorsqu'il se retire du programme et ne reçoit plus aucun soutien.

Satisfaction des participants

Pour évaluer la satisfaction à l'égard des services, le fournisseur de services effectue un suivi auprès de chaque employeur et particulier en début d'emploi, puis 12 mois plus

tard (si le particulier occupe toujours l'emploi) ou après avoir été avisé que le particulier a cessé d'occuper l'emploi dans les 12 mois suivant son embauche initiale.

Si le particulier ne trouve pas d'emploi et se retire du programme, la satisfaction sera évaluée seulement au moment de son départ.

Situation professionnelle

Un suivi est effectué auprès des particuliers pour recueillir de l'information sur leur situation professionnelle 3, 6, 12, 18 et 24 mois après le début de leur emploi ou, s'ils ne trouvent pas d'emploi, le jour où ils se retirent du programme. Les particuliers profitant depuis plus de 24 mois de mesures pour favoriser le maintien de l'emploi doivent faire l'objet d'un suivi tous les six mois pour déterminer leur situation professionnelle.

Les suivis peuvent cesser avant la fin de la période de 24 mois si l'emploi du particulier a pris fin et que ce dernier a de nouveau recours au Programme de soutien à l'emploi pour trouver un autre emploi ou a demandé à ce qu'on ne communique plus avec lui.

3.2.3. Réadmission

Certains particuliers qui se sont retirés du programme peuvent avoir à nouveau besoin de services d'emploi, par exemple dans les situations suivantes :

- cessation d'emploi;
- modification des tâches et des responsabilités liées au poste;
- difficultés liées à un handicap (détérioration de l'état de santé, etc.);
- modification des conditions de travail (changement de chef ou de superviseur, etc.).

Les particuliers qui se sont retirés du programme et dont le plan de services est fermé peuvent être immédiatement réadmis au programme.

4. GESTION DU RENDEMENT

La gestion du rendement permet de veiller à ce que toutes les activités subventionnées par le gouvernement soient harmonisées avec les priorités gouvernementales et contribuent à leur respect.

4.1. Systèmes de gestion du rendement

Les systèmes de gestion du rendement garantissent la transparence, la reddition de comptes ainsi que des services à la clientèle et des résultats de haute qualité. Ces systèmes aident le ministère à évaluer l'efficacité de ses services et à établir des points de référence, en plus d'encourager les fournisseurs de services à améliorer leurs propres services de façon continue.

Le ministère :

- définit les services et détermine les normes de base concernant la prestation et la qualité des services;
- élabore le plan de services communautaires;
- assure la transparence et la reddition de comptes relativement au financement et aux ententes.

Le fournisseur de services :

- assure la prestation des services, de façon autonome ou au sein d'un consortium, conformément aux ententes de paiement de transfert, aux directives concernant les services, aux exigences et aux normes en matière de rendement et de responsabilité ainsi qu'au plan de services communautaires;
- gère les ressources et les systèmes opérationnels.

Responsabilités communes du ministère et du fournisseur de services

- Examiner et évaluer de façon continue la prestation du programme et des services, le cadre de gestion du rendement et les attentes relatives aux services à la clientèle.
- S'efforcer de rehausser continuellement le niveau de qualité des services partout dans la province afin que les Ontariennes et les Ontariens aient accès à des services de qualité exceptionnelle.
- Repérer et diffuser les pratiques novatrices dans les domaines de la conception et de la prestation des programmes et des services ainsi que de la gestion du rendement.

Composantes du système de gestion du rendement du Programme de soutien à l'emploi

Le système de gestion du rendement du Programme de soutien à l'emploi comprend :

- un cadre de mesure du rendement contenant les dimensions et les mesures de

- la qualité des services;
- une matrice des décisions relatives au financement;
- l'amélioration continue dans le cadre du cycle de planification des activités du ministère.

4.1.1. Cadre de mesure du rendement

Le cadre de mesure du rendement établit les éléments à évaluer et la méthode à suivre pour mesurer le rendement par rapport aux buts et aux objectifs du programme. Dans le contexte du Programme de soutien à l'emploi, il comprend :

- les dimensions de la réussite des services, pondérées en fonction de leur contribution à la qualité globale;
- les mesures de rendement, qui indiquent la valeur;
- les indicateurs;
- une norme de qualité des services générale de la province.

Ces éléments sont décrits dans les sections suivantes.

Dimensions et mesures de la qualité des services

Le cadre de mesure du rendement du Programme de soutien à l'emploi énonce trois dimensions générales concernant la réussite des services :

1. services à la clientèle;
2. efficacité;
3. efficience.

Ces trois dimensions sont pondérées afin de refléter leur valeur et, ensemble, permettent d'évaluer la qualité générale des services. Les indicateurs et mesures de base du rendement, ainsi que les normes minimales correspondantes, sont établis sous chaque dimension.

1. Services à la clientèle (pondération de 40 %)

Les deux mesures de base du rendement des services à la clientèle sont la satisfaction de la clientèle et la coordination des services.

Satisfaction de la clientèle (pondération de 20 %)

La satisfaction de la clientèle compte un indicateur pour les particuliers et les employeurs, mesuré au moment de la transition du particulier vers l'emploi ou lorsqu'il quitte volontairement le programme.

Comme mentionné à la section 3.2.2, le fournisseur de services évalue la satisfaction à l'égard des services en effectuant un suivi auprès de chaque employeur et particulier en début d'emploi, puis 12 mois plus tard (si le particulier occupe toujours l'emploi) ou après avoir été avisé que le particulier a cessé d'occuper l'emploi dans les 12 mois suivant son

embauche initiale.

Si le particulier ne trouve pas d'emploi et se retire du programme, la satisfaction sera évaluée seulement au moment de son départ.

Des questions sont posées à l'employeur concernant son degré de satisfaction à l'égard du soutien offert par le fournisseur de services pour répondre à ses besoins en main-d'œuvre.

Norme minimale provinciale : Dans le cas du Programme de soutien à l'emploi, la satisfaction de la clientèle est mesurée séparément auprès des particuliers et des employeurs, deux fois pour chaque groupe :

- Satisfaction de la clientèle à court terme – particuliers (pondération de 5 %) : 85 % des particuliers doivent indiquer un degré de satisfaction de 4 ou de 5 sur 5.
- Satisfaction de la clientèle à court terme – employeurs (pondération de 5 %) : 85 % des employeurs doivent indiquer un degré de satisfaction de 4 ou de 5 sur 5.
- Satisfaction de la clientèle à long terme – particuliers (pondération de 5 %) : 85 % des particuliers doivent indiquer un degré de satisfaction de 4 ou de 5 sur 5.
- Satisfaction de la clientèle à long terme – employeurs (pondération de 5 %) : 85 % des employeurs doivent indiquer un degré de satisfaction de 4 ou de 5 sur 5.

Coordination des services (pondération de 20 %)

Les quatre indicateurs de la coordination des services rendent compte, par leur intégration au plan d'action de soutien à l'emploi du particulier, de la nécessité pour le fournisseur de services d'aider le particulier à obtenir des services de santé, des services à la personne, des services sociaux et d'autres services communautaires au besoin, que ce soit pendant ou après la période de prestation du programme.

À la demande du particulier, le fournisseur de services de soutien à l'emploi procède à un aiguillage officiel (accord planifié, appuyé et coordonné) vers un autre organisme.

L'indicateur tient aussi compte de la grande diversité des sources locales d'aiguillage du particulier vers le fournisseur de services, y compris des services communautaires, des établissements d'enseignement secondaire et postsecondaire ainsi que des familles.

Norme minimale provinciale : Au total, 60 % des particuliers sont aiguillés vers le programme ou, pendant ou après la prestation, vers d'autres programmes ou services d'emploi et de formation ou ressources communautaires d'aide à l'emploi.

Figure 2 : Indicateurs de la coordination des services

Indicateur	Définition
1. Aiguillage par un autre organisme	Le particulier a été aiguillé, dans le cadre d'un processus reconnu, vers le fournisseur de services de soutien à l'emploi.
2. Aiguillage pendant ou après la prestation du programme pour l'inscription à un programme d'études ou de formation	Le particulier a confirmé son inscription à un programme d'études ou de formation secondaires ou postsecondaires reconnu à la suite d'un aiguillage du fournisseur de services de soutien à l'emploi.
3. Aiguillage pendant ou après la prestation du programme vers d'autres services ou programmes d'emploi	Le particulier a confirmé son inscription ou sa participation à d'autres services d'emploi et de formation à la suite d'un aiguillage du fournisseur de services de soutien à l'emploi.
4. Aiguillage pendant ou après la prestation du programme pour l'inscription à des services offerts par d'autres ressources communautaires qui appuient l'employabilité, ou participation confirmée à ces services	Le particulier a confirmé qu'il s'est inscrit pour recevoir ou qu'il reçoit, à la suite d'un aiguillage du fournisseur de services de soutien à l'emploi, d'autres types de soutien, par exemple des services de garde d'enfants, des services de santé ou de counseling, Ontario au travail, le POSPH, des services aux immigrants ou des services de logement.

2. Efficacité (pondération de 55 %)

La dimension de l'efficacité permet d'évaluer les répercussions des services pour les particuliers (résultats des services) et les personnes qui reçoivent des services du programme (pertinence de la participation).

- a) Les **résultats des services (pondération de 35 %)** permettent de déterminer les retombées des services fournis. Cette mesure indique à quel point les particuliers ont atteint les résultats escomptés et permet de voir le changement de leur situation entre le début et la fin du programme.

L'indicateur « Au travail, suit son cheminement de carrière » est mesuré au début de l'emploi ou au moment du départ volontaire du programme. D'autres résultats sont mesurés après 3, 6, 12, 18 et 24 mois.

Norme minimale provinciale : Les résultats des services sont mesurés deux fois en vue d'atteindre la norme de qualité des services.

- **Résultats à court terme en matière d'emploi (pondération de 25 %)** : Trois mois après avoir fait leur transition vers l'emploi, 50 % des participants doivent avoir obtenu les résultats escomptés en matière d'emploi.
- **Résultats à long terme en matière d'emploi (pondération de 10 %)** : Douze mois après avoir fait leur transition vers l'emploi, 50 % des participants doivent avoir obtenu les résultats escomptés en matière d'emploi.

b) La **pertinence de la participation (pondération de 20 %)** permet de déterminer les obstacles à l'emploi du particulier.

Une certaine marge de manœuvre est accordée quant au nombre d'indicateurs devant être appliqués à un particulier pour qu'il soit admissible au programme; autrement dit, il n'est pas nécessaire de respecter la norme pour tous les particuliers. La norme est plutôt appliquée comme un tout et indique la pertinence moyenne pour tous les participants servis par le fournisseur.

Neuf indicateurs de la pertinence de la participation sont mesurés au début du programme afin de cerner les obstacles à l'emploi de chaque particulier (voir ci-dessous la figure 3 : Indicateurs de la pertinence de la participation).

Norme minimale provinciale : Les dossiers du fournisseur de services doivent indiquer qu'il offre ses services aux particuliers auxquels s'appliquent, en moyenne, 4,05 des 9 indicateurs de la pertinence de la participation (45 %).

Par exemple, pour 10 particuliers participant au programme, un total de 42 indicateurs de la pertinence de la participation sont appliqués; 42 indicateurs / 10 particuliers = moyenne de 4,2 indicateurs par particulier, ou 46,7 % des indicateurs. Dans cet exemple, le fournisseur de services dépasse la norme de qualité des services.

Figure 3 : Indicateurs de la pertinence de la participation

- A. **Concordance entre les besoins en services du particulier et l'intensité des services du programme**
- B. **Obstacles sur le marché du travail**
- C. **Situation personnelle difficile**

Indicateur	Définition
1. Formation et soutien individuels au point de service	Le particulier ou le fournisseur de services font part d'un besoin de soutien à l'emploi ou de formation et de soutien en milieu de travail individuels.

Indicateur	Définition
2. Surveillance et soutien à long terme	Le particulier ou le fournisseur de services anticipent un besoin de surveillance et de soutien continu sur trois mois pour assurer la réussite du particulier sur le marché du travail en général.
3. Mesures d'adaptation sur le lieu de travail	On peut s'attendre à ce que le particulier demande l'aide du fournisseur de services concernant les mesures d'adaptation sur le lieu de travail qui lui permettront d'obtenir des résultats satisfaisants en matière d'emploi. Les mesures d'adaptation peuvent prendre diverses formes, notamment les suivantes : • appareils et accessoires fonctionnels servant à remplacer, à compenser ou à améliorer les capacités fonctionnelles d'une personne ayant un handicap physique de longue durée; • technologies d'adaptation pour adapter des systèmes techniques ordinaires à l'usage de personnes handicapées; • formation professionnelle en communication liée à l'emploi pour répondre à des besoins associés à un handicap (langue des signes américaine, langue des signes québécoise, braille, écriture correctrice, etc.); • heures de travail adaptées; • soutien en milieu de travail, comme les services d'interprète gestuel, de lecteur et de preneur de notes.
4. Motivation	Le particulier s'engage personnellement à obtenir un emploi à long terme et est prêt à participer au Programme de soutien à l'emploi.
5. Niveau de scolarité atteint	Le plus haut niveau de scolarité du particulier est une 12 ^e année ou moins, ou le particulier a obtenu une attestation d'études postsecondaires à l'étranger qui n'est pas reconnue.
6. Compétences essentielles, y compris la littératie	Le particulier ou le fournisseur de services ont déterminé que le particulier maîtrise mal au moins une des neuf compétences essentielles suivantes : • lecture : lecture de divers types de document (notes, lettres, notes de service, manuels, spécifications, livres, rapports, revues, etc.); • rédaction : exécution de tâches comme le remplissage de

Indicateur	Définition
	formulaires, la rédaction de textes et la saisie de texte sur un clavier d'ordinateur; • utilisation de documents : lecture ou interprétation de tableaux, de graphiques, de listes, de plans, de dessins, d'affiches et d'étiquettes; • calcul : utilisation des nombres pour effectuer des tâches de calcul et d'estimation (gestion de caisse, établissement d'un budget, mesure, analyse, etc.); • informatique : utilisation d'un ordinateur pour saisir de l'information, apprendre à utiliser un progiciel, gérer un réseau, analyser et concevoir des systèmes, etc.; • capacité de raisonnement : résolution de problèmes, prise de décisions, planification et organisation du travail, recherche de renseignements et utilisation efficace de la mémoire; • communication orale : utilisation de la parole pour communiquer sa pensée et des renseignements à autrui; • travail d'équipe : exécution de tâches avec des partenaires ou en équipe; • formation continue : obligation de participer à un processus permanent d'acquisition de compétences et de connaissances.
7. Interruption des études en raison d'un handicap	Études secondaires ou postsecondaires interrompues en raison d'absences liées à un handicap. Ces absences peuvent avoir empêché le particulier d'obtenir un diplôme d'un établissement secondaire ou postsecondaire.
8. Expérience de travail	Le particulier : • ne possède aucune expérience de travail; • n'a pas travaillé au cours des six derniers mois; • a démissionné, a été congédié ou a été mis à pied à la suite de plusieurs interruptions de travail causées par des absences prolongées en raison d'un handicap;

Indicateur	Définition
	• n'a pas travaillé dans son domaine d'étude ou de spécialisation au cours de la dernière année.
9. Situation dans la famille ou le ménage	Le particulier est dans l'une ou l'autre des situations suivantes : • il vit dans un ménage à faible revenu; • il reçoit de l'aide sociale (soutien du revenu du POSPH ou soutien financier d'Ontario au travail); • il manque de soutien familial ou parental (sur le plan financier ou affectif); • il est le principal fournisseur de soins à la maison ou le seul chef du ménage (p. ex., il est chef de famille monoparentale ou a une personne à sa charge); • il vit seul sans revenu ou avec un faible revenu.

3. Efficience (pondération de 5 %)

La dimension de l'efficience est une mesure des activités subventionnées qui cible la capacité du fournisseur de services à respecter les niveaux de service prévus dans l'entente. Elle évalue les efforts déployés par l'organisme pour fournir des services aux particuliers.

L'indicateur des **inscriptions aux activités (pondération de 5 %)** correspond au nombre de personnes inscrites au programme pendant l'exercice, converti en pourcentage du niveau de service prévu dans l'entente de paiement de transfert. Les organismes ne recevront aucun financement supplémentaire lorsqu'ils dépassent 100 % des niveaux d'activité subventionnés.

Norme minimale provinciale : Les fournisseurs de services doivent atteindre 90 % du niveau de service prévu dans l'entente de paiement de transfert du Programme de soutien à l'emploi.

Norme de qualité des services (NQS) générale de la province

Le ministère établit un niveau de référence pour chacune des mesures de base et en fait une pondération afin de déterminer la qualité générale des services (voir l'annexe 2). Le rendement du fournisseur de services est mesuré d'après ce niveau de référence et les exigences prévues dans l'entente de paiement de transfert du Programme de soutien à l'emploi. Le financement est assuré dans la mesure où les résultats globaux sont conformes à la NQS provinciale et que le fournisseur de

services respecte l'entente de paiement de transfert. Les fournisseurs de services doivent s'engager à améliorer leur rendement à l'égard de toute mesure de base par rapport à laquelle leur rendement est inférieur à la norme provinciale.

Le fournisseur de services doit s'engager à atteindre ou à dépasser la NQS provinciale et à améliorer les résultats de son organisme. Ces engagements au chapitre du rendement doivent figurer dans le plan d'activités annuel du fournisseur de services.

Au fil du temps, les mesures de rendement ou les normes de base peuvent être ajustées pour refléter la variation du rendement à l'échelle du système. Dans le cadre du cycle annuel de planification des activités, le ministère confirme les mesures et les normes de base en matière de rendement pour l'exercice suivant.

4.1.2. Matrice des décisions relatives au financement

Les fournisseurs de services doivent soumettre un plan d'activités annuel comportant des engagements au chapitre du rendement pour l'exercice suivant. Ils reçoivent annuellement des renseignements sur le processus de planification des activités et ses exigences.

Le ministère utilise la matrice des décisions relatives au financement (voir ci-dessous) pour prendre des décisions au sujet du maintien du financement, du renouvellement des ententes, des incitatifs au rendement et d'autres formes de récompense et de financement pour les fournisseurs de services. Les décisions du ministère tiennent compte de quatre principaux critères : la conformité avec l'entente et les directives concernant les services, l'atteinte de la NQS provinciale (voir la section Cadre de mesure du rendement), la démonstration de la capacité organisationnelle (voir la figure Indicateurs et définitions de la capacité organisationnelle) et l'atteinte des objectifs d'amélioration.

Cette matrice accessible explique les conditions d'admissibilité à un financement permanent. Elle précise également les circonstances justifiant des améliorations et l'envoi d'un avis de résiliation d'entente.

Figure 4 : Matrice des décisions relatives au financement

	Respect de l'entente avec le MESFP	Respect de la NQS provinciale	Capacité organisationnelle démontrée	Objectifs d'amélioration atteints	Réponse du MESFP
1	✓	✓	✓	✓	Réussite : approbation du financement, incitatif au rendement ou possibilité de récompense - Le fournisseur de services se conforme à l'entente et aux lignes directrices du programme, et sa prestation de services a atteint ou surpassé la norme de qualité des services générale. - L'examen de la capacité organisationnelle montre une capacité de maintien ou d'amélioration des résultats. - Le fournisseur de services a atteint les objectifs d'amélioration énoncés dans la plus récente entente.
2	✗	✓	✗	✗	Examen officiel : approbation du financement conditionnelle à la conformité immédiate - Bien que sa prestation de services ait atteint ou dépassé la norme de qualité des services générale, le fournisseur de services N'A PAS respecté l'entente et doit soumettre un plan d'action pour s'y conformer. - L'examen de la capacité organisationnelle montre une faible capacité de maintien ou d'amélioration des résultats. - Le fournisseur de services n'a pas atteint les objectifs d'amélioration de la plus récente entente.
3	✗	✗	✓	✗	Amélioration imposée : approbation du financement conditionnelle à la conformité et à l'amélioration en cours d'exercice par rapport à la norme de qualité des services générale - Le fournisseur de services N'A PAS respecté l'entente et doit soumettre un plan d'action pour s'y conformer. - Le fournisseur de services n'a pas atteint les objectifs d'amélioration de la plus récente entente ni respecté la norme de qualité des services générale - L'examen de la capacité organisationnelle montre une capacité et une possibilité d'amélioration immédiate.
4	✗	✗	✗	✗	Résiliation : avis de résiliation de l'entente, processus d'aide au transfert des services à la clientèle - Le fournisseur de services n'a pas amélioré ses services au cours de l'exercice de façon à respecter la norme et n'a pas démontré la capacité organisationnelle nécessaire à une telle amélioration. - Le fournisseur de services est invariablement en situation de non-conformité avec l'entente ou les lignes directrices. N.B. : Une violation grave de l'entente (p. ex. des activités frauduleuses) constitue un motif suffisant de résiliation immédiate.

Figure 5 : Indicateurs et définitions de la capacité organisationnelle

Dimension	Indicateur	Définition
Planification Le fournisseur de services peut élaborer, mettre en œuvre, surveiller et modifier des plans d'action pour atteindre des buts définis et répondre aux exigences de l'entente de paiement de transfert avec le ministère.	Démonstration de l'utilisation de données	Le fournisseur de services a démontré que des données, y compris l'information sur le marché du travail local, 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 local et de la collectivité.
Ressources Le fournisseur de services peut mobiliser et créer des ressources pour atteindre des buts définis et répondre aux exigences de l'entente de paiement de transfert avec le ministère.	Processus administratifs	Le fournisseur de services a mis en place des systèmes administratifs (administration, finances, ressources humaines, technologie de l'information) qui appuient ses engagements opérationnels en matière de services à la clientèle, de qualité et de rendement.
	Rendement des résultats financiers	Le fournisseur de services peut démontrer qu'il a mis en place des contrôles et des processus financiers afin d'assurer le suivi et la gestion de l'utilisation efficace des allocations budgétaires dans le cadre de la prestation des services durant l'exercice (période couverte par l'allocation budgétaire). Les rapports sont exacts et présentés en temps opportun.
Communication Le fournisseur de services peut interagir avec le personnel, le ministère et la collectivité au sujet des enjeux, des politiques et des	Coordination communautaire	Le fournisseur de services peut démontrer qu'il a fait appel à des services d'autres organismes communautaires et qu'il a assuré la coordination de ces services. Ces autres organismes comprennent notamment les conseils scolaires, Ontario au travail, Service Canada, les associations d'employeurs et

Dimension	Indicateur	Définition
programmes qui touchent les particuliers et les communautés.		d'autres fournisseurs de services. L'organisme participe au processus local de planification communautaire.
	Gouvernance	Le fournisseur de services a : - démontré qu'il tient des assemblées générales annuelles auxquelles le public est invité à assister ou à participer; - 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 particuliers, de la collectivité et de son propre personnel; - adopté une mission ou un mandat conforme aux buts et objectifs d'Emploi Ontario.
Mesure Le fournisseur de services peut évaluer sa réussite par rapport à son plan d'activités, à l'entente du programme avec le ministère, aux directives, aux normes relatives à la qualité des services et à la documentation, ainsi qu'aux politiques et aux procédures.	Satisfaction de la clientèle et gestion des résultats	Le fournisseur de services a adopté une charte sur les services à la clientèle pour s'engager à établir une norme en matière de services à la clientèle, ainsi qu'un processus permettant de recueillir les commentaires des participants et d'y répondre en temps opportun. Le fournisseur de services s'est doté de systèmes et de processus permettant de suivre son rendement par rapport aux engagements de l'entente et aux normes.
	Prestation des services	Le mandat et les objectifs du fournisseur de services sont conformes aux services fournis.

4.1.3. Amélioration continue dans le cadre du cycle de planification des activités du ministère

Dans le cadre d'un cycle annuel de planification des activités, le fournisseur de services et le ministère déterminent les besoins de la collectivité en matière d'emploi et assurent l'amélioration continue du programme.

Le plan d'activités stipule l'engagement du fournisseur de services quant aux niveaux de service, aux normes de qualité des services et aux objectifs d'amélioration continue.

Les mesures ci-dessous illustre le cycle annuel de planification des activités du programme. Le cadre de gestion du rendement s'appuie sur les résultats et l'amélioration continue.

L'étape 1

Comprendre les résultats (novembre)

Les mesures à prendre sont :

- faire le point des résultats de l'organisme par rapport aux normes provinciales et aux objectifs de l'organisme pour cette année
- comprendre le contexte des normes :
 - les normes ont été établies en fonction de données réelles
 - elles ne sont pas fondées sur une structure théorique de la situation idéale
 - les objectifs ne sont pas hors de portée.

L'étape 2

Comprendre la cause (de novembre à janvier)

Les mesures à prendre sont :

- examiner la cause des résultats de l'organisme
- déterminer ce qu'a fait l'organisme
- mettre en lumière les influences extérieures qui ont modifié votre fonctionnement de façon positive comme négative
- préciser les extrants supérieurs à la norme provinciale
- expliquer ce qui vous a fait atteindre 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.

L'étape 3

Élaborer des plans d'amélioration (de novembre à janvier)

Les mesures à prendre sont :

- passer en revue les facteurs qui ont influencé votre fonctionnement et produit les résultats atteints
- reconnaître les quelques mesures « essentielles » (un point fort et deux domaines d'amélioration)
- intégrer les mesures « essentielles » dans votre plan d'activités global
- élaborer le plan d'activités en suivant les directives de la trousse de plan d'activités envoyée en novembre.

L'étape 4

Examiner et modifier

Les mesures à prendre sont :

- faire le rapport trimestriel des réalisations de votre organisme
- donner un aperçu des mesures de redressement à prendre pour mieux mettre en œuvre votre plan d'activités
- la fréquence des rapports varie avec la réussite globale de points déterminants dans votre organisme.

CHRONOLOGIE

Novembre:

- Le MESFP confirme les normes provinciales basées sur les résultats réels
- Les plans d'affaires sortent

Novembre à janvier:

- Les fournisseurs de services identifient les forces, les lacunes et les écarts; identifier les domaines à améliorer (étapes 1 à 3 ci-dessus)

Janvier:

- Les fournisseurs de services soumettent des plans d'affaires à MESFP

Avril:

- Le MESFP approuve les objectifs annuels et confirme le financement

Trimestriel ou au besoin:

- Les fournisseurs de services rendent compte des réalisations et des ajustements de plan (étape 4 ci-dessus).

5. ADMINISTRATION

5.1. Locaux affectés au programme

5.1.1. Accessibilité pour les personnes handicapées

Le fournisseur de services doit être en mesure de fournir les services dans des locaux facilement accessibles aux personnes handicapées.

5.1.2. Partage des locaux

Le ministère reconnaît l'importance du partage des locaux avec d'autres intervenants communautaires, notamment d'autres fournisseurs de services d'Emploi Ontario, d'autres ministères, comme le ministère des Services sociaux et communautaires et le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, ainsi que d'autres services communautaires. De telles mesures peuvent être prises pour améliorer les services à la clientèle, l'accès communautaire et la rentabilité.

Lorsque la prestation du Programme de soutien à l'emploi est assurée dans des locaux partagés avec d'autres fournisseurs et services, les fonds administratifs doivent être utilisés uniquement pour payer les coûts directement liés à la prestation du programme.

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

5.2. Services en français

La *Loi sur les services en français* de l'Ontario exige que certains fournisseurs de services situés dans des régions désignées offrent des services en français.

L'accès à ces services doit suivre le principe de l'**offre active** :

- L'offre active s'entend de l'ensemble des mesures prises par un organisme gouvernemental pour veiller à ce que les services en français soient clairement visibles, immédiatement disponibles, facilement accessibles et publicisés, et à ce que leur qualité soit égale à celle des services en anglais. Par exemple, il peut s'agir de communications à l'aide d'affiches, d'avis, des médias sociaux et d'autres sources d'information sur les services, ou encore de la communication proactive avec les personnes francophones.

Certains fournisseurs de services de soutien à l'emploi ont l'obligation contractuelle de fournir des services en français. Les fournisseurs de services situés dans des régions désignées doivent offrir les services suivants en français :

1. Services aux participants

- Planification et coordination des services à la clientèle (PCSC), gestion de cas, Programme de soutien à l'emploi

activités de développement des compétences améliorant l'employabilité, recherche d'emploi, jumelage travailleur-emploi et prospection, formation particulière au poste de travail et maintien de l'emploi

- Processus de résolution des plaintes

2. Information

- Matériel promotionnel (brochures)
- Site Web du fournisseur de services
- Création et mise en œuvre de stratégies d'information

3. Communications orales

- Par téléphone, y compris par système de messagerie vocale et de réponse vocale interactive
- Services de réception
- En personne (entrevues, visites, rencontres, ateliers ou séances d'information et de consultation)

4. Communications écrites

- Par la poste et par télécopieur
- Par courriel, par base de données interactive et par Internet

5. Affichage et avis publics

- À l'intérieur et à l'extérieur

6. Formulaires et documents

- Papeterie
- Tous les formulaires d'identification, d'accréditation ou de demande, notamment pour les demandes de permis et de certificat
- Tout document destiné au public

Vous trouverez d'autres renseignements au sujet de la *Loi sur les services en français* sur le [site Web de la Loi](#).

5.3. Reconnaissance du soutien du gouvernement de l'Ontario

Les produits, les événements, les services ou les activités financés par le Programme de soutien à l'emploi doivent être offerts gratuitement au public et reconnaître le soutien financier du ministère.

Le logotype d'Emploi Ontario doit être reproduit au moyen de sa version imprimée officielle ou de sa version numérique et ne peut être modifié de quelque façon que ce soit.

Les directives détaillées sur l'identité visuelle et les communications pour les services Emploi Ontario peuvent être consultées sur le site Web Espace partenaires Emploi Ontario.

5.4. Accès à l'information et protection de la vie privée

Les fournisseurs de services doivent protéger les renseignements personnels qu'ils recueillent, utilisent et divulguent lorsqu'ils mettent en œuvre le Programme de soutien à l'emploi et préparent des rapports connexes. Les obligations relatives à la vie privée sont formulées dans l'entente de paiement de transfert, et les fournisseurs de services doivent appliquer des politiques en matière de protection de la vie privée pour veiller à s'y conformer.

5.5. Exigences relatives à la gestion de l'information

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

- de veiller à ce que chaque dossier contienne tous les renseignements nécessaires, en s'assurant que les statistiques et l'information financière saisies dans les systèmes du ministère et les systèmes de gestion du fournisseur de services répondent aux exigences du ministère en matière de production de rapports et de vérification;
- d'assurer un versement rapide et exact aux employeurs, selon les modalités de l'entente de soutien financier conclue dans le cadre du Programme de soutien à l'emploi entre le particulier, le fournisseur de services et l'employeur;
- de protéger la vie privée du particulier, conformément à l'entente avec le ministère, en conservant ses dossiers électroniques et papier dans un endroit sûr;
- d'assurer l'accessibilité des dossiers à des fins de vérification en utilisant des méthodes claires et cohérentes d'identification;
- de recouper les renseignements sur les employeurs et les particuliers participant au Programme de soutien à l'emploi;
- de veiller à ce que les dossiers et les renseignements servent à l'évaluation continue des services.

5.6. Sécurité et stockage des données

Les fournisseurs de services doivent conserver les dossiers liés au programme aussi longtemps que les dossiers électroniques. Par conséquent, ils doivent établir des mécanismes et des échéances pour archiver les dossiers des personnes, notamment en ce qui a trait au mode de conservation des dossiers et aux délais à respecter avant de les

détruire ou de les archiver, conformément à leurs obligations dans le cadre de l'entente de paiement de transfert.

Les fournisseurs de services doivent s'assurer que les renseignements personnels sont toujours en sécurité. Les employés doivent savoir que les renseignements personnels (à la fois les documents papier et les documents électroniques) qui ne sont pas en cours d'utilisation doivent être gardés en lieu sûr.

Voici quelques mesures courantes de protection de l'information :

- stocker les renseignements personnels papier dans des armoires verrouillables;
- adopter et appliquer une politique en matière de rangement du bureau;
- verrouiller l'accès à tous les renseignements personnels (en format papier et électronique) qui ne sont pas sous surveillance;
- placer les ordinateurs de manière à ce que les personnes non autorisées ne puissent pas accéder à l'information;
- ne pas transmettre de renseignements personnels par messagerie vocale;
- avant d'envoyer des courriels contenant des renseignements personnels, s'assurer que l'adresse est bien celle du destinataire prévu.

Autres ressources du Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée (CIPVP) de l'Ontario :

- Directive de pratique du CIPVP intitulée « La protection de la vie privée et les appareils mobiles »
- Feuille-info n° 10 du CIPVP intitulée « La destruction sécurisée de renseignements personnels »

5.7. Exigences relatives à la documentation

Les fournisseurs de services doivent toujours conserver les documents ci-dessous sur les particuliers et les employeurs.

Documents sur les particuliers

- Formulaire « Inscription de la participante ou du participant au programme Emploi Ontario » rempli, signé et daté, accessible sur le site Web Espace partenaires Emploi Ontario
- Déclaration au dossier attestant que le certificat de naissance, le permis de conduire ou une autre pièce d'identité avec photo (comme le passeport) du particulier a été vérifié
- Déclaration au dossier attestant que tous les documents d'immigration ou permis de travail nécessaires ont été vérifiés

- Documents relatifs aux activités de planification et de coordination des services à la clientèle avec de l'information sur les services fournis et leur justification, notamment l'évaluation du particulier, le plan d'action de soutien à l'emploi, l'aide pour la gestion de cas et la coordination des services
- Copies des documents remis au particulier pour sa déclaration de revenus
- Si du soutien financier est fourni au particulier ou à l'employeur, dossier du particulier contenant des documents sur l'obtention du soutien, la justification et le montant du soutien, ainsi que la signature d'une personne autorisée
- Documents sur les visites obligatoires des locaux et les autres activités de surveillance réalisées, ainsi que sur le suivi auprès des employeurs et des particuliers et les résultats
- En cas de cessation des services, raisons de la cessation et étapes suivies par le fournisseur pour aider le particulier à résoudre les problèmes avant la fin des services

Documents sur les employeurs

- Dossier sur l'admissibilité de l'employeur au Programme de soutien à l'emploi et sur la pertinence de sa participation
- Entente de soutien financier du Programme de soutien à l'emploi remplie, signée et datée, avec confirmation du montant octroyé et du versement des fonds, ainsi que documents permettant de vérifier les dépenses de l'employeur, au besoin
- Documents relatifs aux visites des locaux et aux autres activités de surveillance ainsi qu'aux problèmes ou aux incidents constatés (s'il y en a) et à leur résolution

5.8. Exigences en matière de vérification et de responsabilité

Les exigences en matière de vérification et de responsabilité établissent les processus officiels de production de rapports financiers et de vérification. Ces exigences sont intégrées à l'entente de paiement de transfert avec le fournisseur de services.

Surveillance du programme

Le fournisseur de services doit s'attendre à ce que le ministère surveille la prestation et la mise en œuvre du programme pour s'assurer du respect de l'entente de paiement de transfert, de l'application constante des normes et de la fidélité aux lignes directrices du programme. À des fins de surveillance du programme, le ministère peut :

- vérifier les documents et les formulaires avant de les traiter;
- communiquer avec le fournisseur de services ou les particuliers ou bénéficiaires, les autres intervenants et les partenaires;

- visiter les locaux pour évaluer les progrès et l'atteinte des jalons des activités;
- visiter les locaux pour vérifier les dépenses et le respect des modalités de l'entente;
- utiliser ou demander les données du programme pour éclairer sa prise de décisions et son évaluation du programme;
- examiner les rapports déposés par le fournisseur de services.

5.9. Formulaires

Les formulaires* ci-dessous doivent être utilisés pour la prestation et l'administration du Programme de soutien à l'emploi. Ces formulaires sont obligatoires et ne doivent pas être modifiés par le fournisseur de services.

- Inscription de la participante ou du participant au programme Emploi Ontario
- Entente de soutien financier du Programme de soutien à l'emploi

Tous les formulaires du programme sont accessibles sur le site Web [Espace partenaires Emploi Ontario](#).

**D'autres formulaires de participation de l'employeur pourraient être exigés aux fins d'administration du programme. Des renseignements supplémentaires seront fournis dans de prochaines communications opérationnelles ou dans des versions révisées des présentes lignes directrices.*

5.10. Loi de 2000 sur les normes d'emploi

La *Loi de 2000 sur les normes d'emploi* régit le domaine de l'emploi en Ontario. Pour en savoir plus, consultez le guide relatif à cette loi sur le [site du ministère du Travail](#) (Votre guide de la *Loi sur les normes d'emploi*), ou appelez le Centre d'information au 1 800 531-5551 ou, à Toronto, au 416 326-7160.

Le texte de la Loi est accessible [ici](#)

5.11. Code des droits de la personne de l'Ontario

Les fournisseurs de services et les employeurs qui participent au Programme de soutien à l'emploi doivent respecter les exigences du *Code des droits de la personne* de l'Ontario.

Le texte du Code est accessible [ici](#).

Vous pouvez également l'obtenir en communiquant avec Publications Ontario :

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

Pour obtenir des renseignements généraux sur le *Code des droits de la personne* de l'Ontario :

Tél. : 1 800 387-9080 ou, à Toronto, 416 326-9511

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

180, rue Dundas Ouest, 9^e étage, Toronto (Ontario) M7A 2G5

5.12. Outils d'information et de ressources d'Emploi Ontario

- Site Web d'Emploi Ontario
 - o Documents sur les programmes et les services d'Emploi Ontario produits par le ministère
 - o Fonction de recherche de services dans une région permettant de trouver la description et les coordonnées de fournisseurs de services d'Emploi Ontario dans la base de données 211 du service d'information FindHelp et d'autres sources fournies par le ministère

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

5.13. Assurance des particuliers contre les accidents du travail

5.13.1. Sécurité au travail

L'employeur doit souscrire une assurance contre les accidents du travail pour les personnes employées dans le cadre du Programme de soutien à l'emploi, comme pour tout autre employé.

Les employeurs qui ne sont pas tenus de prendre l'assurance de la CSPAAT et qui choisissent de ne pas se la procurer doivent souscrire une assurance privée contre les accidents du travail.

REMARQUE : L'assurance de l'Ontario n'est pas offerte aux employeurs qui ont embauché des personnes participant au programme. Ils doivent protéger leurs nouveaux employés en vertu de leur assurance contre les accidents du travail en vigueur.

5.13.2. Assurance contre les accidents du travail et demandes de règlement pour le travail à l'essai

Les employeurs tenus de contracter l'assurance de la CSPAAT doivent présenter leurs demandes de règlement auprès de la CSPAAT. Dans le cas du travail à l'essai, ils peuvent choisir de le faire en vertu de leur propre assurance ou de l'assurance souscrite

auprès de la CSPAAT par le ministère.

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

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

Pour obtenir des formulaires de la CSPAAT, les fournisseurs de services peuvent communiquer avec le bureau régional approprié du ministère ou consulter le site Web de la CSPAAT.

5.13.3. Assurance de la CSPAAT et demandes de règlement à la CSPAAT

Souscription obligatoire de l'assurance de la CSPAAT

La plupart des employeurs sont tenus de souscrire l'assurance de la CSPAAT, notamment le gouvernement et les organismes gouvernementaux, l'industrie de la construction, l'industrie manufacturière et de nombreuses entreprises du secteur des services.

Les fournisseurs de services peuvent communiquer avec la CSPAAT pour connaître les employeurs ou les entreprises qui doivent souscrire son assurance :

Tél. : 1 800 387-8638 ou, à Toronto, 416 344-1013

Souscription volontaire de l'assurance de la CSPAAT

Les banques, les sociétés d'assurance, les dentistes, les avocats et les coiffeurs ne sont pas tenus de souscrire l'assurance de la CSPAAT. Ces employeurs peuvent toutefois la contracter volontairement. Pour connaître les employeurs ou les entreprises qui ne sont pas tenus de souscrire l'assurance de la CSPAAT, les fournisseurs de services peuvent communiquer avec la CSPAAT :

Tél. : 1 800 387-8638 ou, à Toronto, 416 344-1013

Présentation de demandes de règlement à la CSPAAT

Il incombe au particulier participant au Programme de soutien à l'emploi d'informer son employeur de toute blessure le jour même qu'elle survient, ou le plus tôt possible par la suite.

L'employeur doit aviser immédiatement le fournisseur de services, même s'il présente une demande de règlement en vertu de sa propre assurance. Si l'assurance invoquée est celle du ministère, il doit fournir à l'appui tous les renseignements nécessaires pour préparer le rapport ou la demande de règlement.

Si un employeur inscrit auprès de la CSPAAT choisit de présenter une demande de règlement en vertu de l'assurance souscrite par le ministère auprès de la CSPAAT, le fournisseur de services et l'employeur doivent connaître les procédures appropriées et les formulaires nécessaires. Pour de plus amples renseignements, les fournisseurs de services peuvent communiquer avec le bureau régional approprié du ministère.

5.13.4. Assurance responsabilité civile

L'employeur doit souscrire une assurance responsabilité civile afin de couvrir le coût des dommages pouvant être causés durant la période de travail à l'essai, d'observation au poste de travail, de bénévolat ou d'emploi du particulier.

Les fournisseurs de services doivent jumeler les particuliers uniquement à des employeurs qui ont souscrit une assurance responsabilité civile.

5.13.5. Assurance du particulier qui se trouve dans les locaux du fournisseur de services

Lorsque le particulier participant au Programme de soutien à l'emploi se trouve au point de service afin d'y recevoir des services, il est couvert par l'assurance responsabilité civile du fournisseur de services.

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

ANNEXE 1 : DOMAINES DE SERVICES DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES AMÉLIORANT L'EMPLOYABILITÉ

Les fournisseurs de services doivent offrir des ateliers ou des activités dans les six domaines de services de développement des compétences améliorant l'employabilité (les exemples ci-dessous ne sont donnés qu'à titre d'illustration).

1. Ateliers ou activités de formation essentielle préparatoire à l'emploi

- Communication en milieu de travail : communication orale, présentation, rédaction, etc.
- Littératie et numératie au travail
- Résolution de problèmes au travail
- Gestion et organisation de l'information
- Résolution de problèmes au travail par la créativité

2. Ateliers ou activités sur le développement de carrière ou l'exploration de carrières

- Exploration des intérêts, des habiletés et des compétences professionnels
- Intérêts, habiletés et compétences relativement aux emplois souhaités
- Relation entre le mode de vie souhaité et les professions sélectionnées
- Découverte des parcours pédagogiques et professionnels associés à une profession

sélectionnée

- Définition d'un but professionnel immédiat
- Compréhension des conditions de travail et des définitions d'emploi

3. Ateliers ou activités sur les aptitudes à la gestion de la vie personnelle (quotidienne)

- Attitude positive, conscience de soi et attentes relatives au milieu de travail
- Confiance en soi, affirmation de soi
- Comportements, actions et décisions responsables
- Souplesse et capacité d'adaptation au travail
- Bon équilibre entre le travail et la vie privée
- Planification et établissement d'objectifs d'apprentissage professionnel
- Profils de médias sociaux et présence en ligne
- Établissement d'un budget

4. Ateliers ou activités sur les techniques de recherche d'emploi

- Élaboration d'un curriculum vitæ
- Stratégies de recherche d'emploi
- Réalisation d'une recherche d'emploi
- Techniques et méthodes d'entrevue d'emploi et d'information
- Approfondissement des connaissances sur les demandes en ligne et les outils de recherche d'emploi sur le Web

5. Ateliers ou activités sur les compétences liées à l'emploi

- Services à la clientèle
- Travail d'équipe
- Gestion du temps
- Vêtements d'allure professionnelle
- Culture organisationnelle, réseautage social au travail, adaptation au groupe
- Relation avec l'autorité, résolution de conflits
- Normes d'emploi et santé et sécurité au travail
- Les jeunes dans des emplois et des milieux de travail syndiqués, relations de travail

6. Ateliers ou activités sur les compétences nécessaires au maintien de l'emploi et à l'avancement professionnel

- Développement du leadership
- Stratégies d'avancement professionnel
- Réseautage professionnel

ANNEXE 2 : NORME DE QUALITÉ DES SERVICES (NQS) DE LA PROVINCE

La norme provinciale (colonne c) de chaque mesure de base est multipliée par sa pondération (colonne a, convertie à sa valeur maximale sur 10, soit la colonne b) pour obtenir une valeur (colonne d). La somme des valeurs donne une NQS d'au moins 5.92 et d'au plus 10.0. Comme toutes les mesures sont calculées en fonction d'un plafond de 100 % (colonne a), aucune mesure ne peut avoir une valeur supérieure à la pondération maximale qui lui est attribuée.

Valeur de la NQS de chaque mesure de base =

Norme minimale provinciale (c) x valeur maximale (b)

Σ Somme des valeurs de la NQS (d) = NQS générale de la province = 5.92

Figure 7 : Norme de qualité des services (NQS) de la province

Dimension	Mesure	Pondération	Valeur maximale	Norme minimale provinciale	Valeur de la NQS
		a	b	c	d
Services à la clientèle (40 %)	Satisfaction de la clientèle à court terme – particuliers	5 %	0.5	85 %	0.43
	Satisfaction de la clientèle à court terme – employeurs	5 %	0.5	85 %	0.43
	Satisfaction de la clientèle à long terme – particuliers	5 %	0.5	85 %	0.43
	Satisfaction de la clientèle à long terme – employeurs	5 %	0.5	85 %	0.43
	Coordination des services	20 %	2.0	60 %	1.20
Efficacité (55 %)	Résultats des services à court terme	25 %	2.5	50 %	1.25
	Résultats des services à long terme	10 %	1.0	40 %	0.40
	Pertinence de la participation	20 %	2.0	45 %	0.90
Efficiences (5 %)	Admission financée	5 %	0.5	90 %	0.45
		100 %	10.0	Norme de qualité des services générale de la province	5.92