

# **Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes**

Directives du programme

## Historique des mises à jour

Mise à jour: avril 2018: suppression de la référence aux essais d'emploi. Modifications apportées au formatage pour améliorer l'accessibilité.

Mise à jour : mars 2018 : Mises à jour la section 4.1.1. Cadre de mesure du rendement (CMR) pour clarifier que les fournisseurs de services sont censé d'atteindre 100 % de leur Cible pour les plans de services terminés. La mise à jour de l'Annexe 1 : Norme de qualité des services (NQS) de 6.46 à 6.96 (aussi ajusté le NQS pour l'Efficiencia de 1.5 à 2.0)

Mise à jour : janvier 2018 : Ajout de nouvelles précisions aux sections 2, 3 et 4. Sous la section 4.1.1 Cadre de mesure du rendement (CMR), mise à jour du Tableau 2 : Indicateurs de pertinence de la participation et remplacement du l'indicateur de Marginalisation sociale par des indicateurs distincts; changement de la pondération des mesures de base des mesures de Satisfaction de la clientèle et Coordination des services au mesure de Note pour les plans de services terminés; mise à jour du Tableau 5 : Matrice des décisions relatives au financement au nom actuel du « ministère »; remplacement du terme « Soutien au placement » avec « Soutien financier du participant » et clarification au niveau de l'accès élargi à ce soutien à tout moment de la participation au programme; augmentation de la moyenne minimale des indicateurs de pertinence de 35 % à 45 %; mise à jour de l'Annexe 1 : Norme de qualité des services (NQS) de la province; remplacement des références ayant trait aux formulaires d'inscription du participant et de l'employeur au Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes par le Formulaire du participant d'Emploi Ontario et par le Formulaire de l'employeur d'Emploi Ontario sous les sections 5.6 et 5.8; mise à jour de tous les hyperliens et élimination de la référence au Guide d'information et d'aiguillage d'Emploi Ontario.

Mise à jour : novembre 2016 : Modification du nom du « ministère », désormais le « ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle »; ajout de nouvelles précisions aux sous-sections 3.3.2 (Départ), 3.3.3 (Suivi) et 4.1.1 (Cadre de mesure du rendement); ajout d'une nouvelle catégorie « Inscription » sous Indicateur de la coordination des services dans le tableau 4, Dimensions et mesures de la qualité des services, et mise à jour du nom du ministère des Affaires civiques et de l'Immigration; dans le tableau 2, Indicateurs de pertinence de la participation, révision de la définition associée au terme « Autochtone » et, dans la version anglaise seulement, remplacement du terme « Aboriginal Person » par le terme « Indigenous Person »

Mise à jour : novembre 2016, version 5 – Mises à jour concernant la coordination des services

Mise à jour : 18 mars 2016, version 4 – Modifications apportées aux normes et aux options d'assurance contre les accidents du travail

Mise à jour : octobre 2015, version 3 – Changements de formatage au gabarit standard

Mise à jour : 16 août 2015, version 2 – Changements de formatage pour être en accord avec la LAPHO

Mise à jour : 22 mai 2015, version 1 – Création des directives

## Table des matières

|                                                                               |           |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. INTRODUCTION .....</b>                                                  | <b>6</b>  |
| 1.1. Objet des directives .....                                               | 6         |
| 1.2. Contexte du programme .....                                              | 6         |
| 1.2.1. Emploi Ontario .....                                                   | 6         |
| 1.2.2. Cadre de prestation des services d'Emploi Ontario .....                | 7         |
| 1.2.3. Services et réseau d'information et d'aiguillage d'Emploi Ontario..... | 8         |
| 1.2.4. Chômage chez les jeunes .....                                          | 8         |
| <b>2. DESCRIPTION DU PROGRAMME.....</b>                                       | <b>10</b> |
| 2.1. Aperçu.....                                                              | 10        |
| 2.2. Principes.....                                                           | 10        |
| 2.3. Buts .....                                                               | 10        |
| 2.4. Objectifs .....                                                          | 11        |
| 2.5. Composantes du programme .....                                           | 11        |
| 2.5.1. Planification et coordination des services à la clientèle .....        | 11        |
| 2.5.2. Services préalables à l'emploi .....                                   | 16        |
| 2.5.3. Jumelage travailleur-emploi et placement .....                         | 18        |
| 2.5.4. Soutien à l'éducation et à la transition de l'école au travail.....    | 21        |
| 2.6. Admissibilité et pertinence de la participation .....                    | 22        |
| 2.6.1. Particuliers .....                                                     | 22        |
| 2.6.2. Employeurs .....                                                       | 23        |
| <b>3. PRESTATION DU PROGRAMME .....</b>                                       | <b>25</b> |
| 3.1. Rôles et responsabilités.....                                            | 25        |
| 3.1.1. Fournisseurs de services .....                                         | 25        |
| 3.1.2. Ministère .....                                                        | 26        |
| 3.2. Financement .....                                                        | 26        |
| 3.2.1. Fonds de fonctionnement.....                                           | 26        |
| 3.2.2. Soutien financier et incitatifs.....                                   | 27        |
| 3.3. Surveillance, départ et suivi .....                                      | 30        |
| 3.3.1. Surveillance .....                                                     | 30        |
| 3.3.2. Départ .....                                                           | 30        |
| 3.3.3. Suivi .....                                                            | 31        |
| <b>4. GESTION DU RENDEMENT .....</b>                                          | <b>32</b> |

|                                                                                                          |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.1. Système de gestion du rendement (SGR) .....                                                         | 32        |
| 4.1.1. Cadre de mesure du rendement (CMR) .....                                                          | 33        |
| 4.1.2. Matrice des décisions relatives au financement.....                                               | 42        |
| 4.1.3. Amélioration continue dans le cadre du cycle de planification des activités du<br>ministère ..... | 47        |
| <b>5. ADMINISTRATION .....</b>                                                                           | <b>50</b> |
| 5.1. Locaux affectés au programme .....                                                                  | 50        |
| 5.1.1. Accessibilité pour les personnes handicapées .....                                                | 50        |
| 5.1.2. Partage des locaux .....                                                                          | 50        |
| 5.2. Services en français.....                                                                           | 50        |
| 5.3. Reconnaissance du soutien du gouvernement de l'Ontario.....                                         | 51        |
| 5.4. Accès à l'information et protection de la vie privée .....                                          | 52        |
| 5.5. Exigences relatives à la gestion de l'information .....                                             | 52        |
| 5.6. Exigences relatives à la documentation.....                                                         | 53        |
| 5.7. Exigences en matière de vérification et de responsabilité .....                                     | 55        |
| 5.8. Formulaires .....                                                                                   | 55        |
| 5.9. Loi de 2000 sur les normes d'emploi .....                                                           | 56        |
| 5.10. Code des droits de la personne de l'Ontario .....                                                  | 56        |
| 5.11. Assurance des stagiaires participants.....                                                         | 57        |
| 5.12. Assurance responsabilité civile .....                                                              | 59        |
| <b>ANNEXE 1 : Norme de qualité des services (NQS) de la province .....</b>                               | <b>61</b> |
| <b>ANNEXE 2 : Domaines de services préalables à l'emploi .....</b>                                       | <b>62</b> |

## **1. INTRODUCTION**

### **1.1. Objet des directives**

Les présentes directives visent à soutenir la mise en œuvre et l'exécution du Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes 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, obligations légales, etc.).

Les directives ont pour but d'aider les fournisseurs de services à offrir le Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes. Les ententes conclues avec les fournisseurs de services établissent les responsabilités légales relatives à la prestation des services, et leurs dispositions ont préséance. Les présentes directives peuvent changer. Vous trouverez leur plus récente version en ligne sur le site [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 (le « ministère ») 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 ses habitants.

Emploi Ontario (EO) 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, EO s'engage à :

- offrir la qualité la plus élevée possible pour le soutien et les services afin d'aider les particuliers et les employeurs à atteindre leurs objectifs de carrière ou de recrutement;
- offrir aux participants au programme la possibilité d'améliorer leurs compétences grâce aux études et à la formation;

- veiller à ce que quel que soit le bureau d'EO auquel s'adresse une personne, elle 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.

### **1.2.2. Cadre de prestation des services d'Emploi Ontario**

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

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

- **Accessibilité** – Les fournisseurs de services d'Emploi Ontario offrent aux personnes des démarches claires à suivre pour obtenir les services et l'information dont ils 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 participants et leur offrent des services intégrés en uniformisant les objectifs, les processus, l'infrastructure et la technologie de la prestation des services dans tous les volets.
- **Bon rapport coût-efficacité** – Les fournisseurs de services d'Emploi Ontario ont recours à la technologie, 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 des résultats de la prestation des services. Le rendement des fournisseurs de services d'Emploi Ontario est évalué en fonction des normes des 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 offrir aux Ontariennes et aux Ontariens des renseignements sur tous les services et programmes de formation d'Emploi Ontario ainsi que des services d'aiguillage vers ces programmes et services, qu'ils les offrent ou non en vertu de leur contrat.

Chaque fournisseur de services d'Emploi Ontario doit :

- disposer d'un processus efficace et efficient afin de déterminer les besoins de chaque participant 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 participants à l'aide de documents imprimés, par téléphone ou par voie électronique;
- veiller à ce que les participants reçoivent des renseignements précis et à jour au sujet des services d'EO répondant à leurs besoins;
- aider les participants à comprendre les choix possibles à l'égard des programmes et des services dans l'ensemble du réseau d'EO;
- jumeler les participants au service et au fournisseur qui répondent le mieux à leurs besoins et avec le moins grand nombre d'étapes possible, même lorsqu'un autre fournisseur que celui qui fait l'aiguillage offre le même service;
- améliorer continuellement ses services à la lumière des commentaires des participants;
- 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 participants ou aux autres fournisseurs de services d'EO.

### **1.2.4. Chômage chez les jeunes**

Le chômage chez les jeunes est un problème complexe aux nombreuses dimensions. Le récent ralentissement économique a laissé de nombreux jeunes sans emploi ou sous-employés.

Certains sous-groupes de jeunes, notamment les jeunes Autochtones ou les jeunes d'une minorité raciale, les jeunes handicapés, les adolescents et les jeunes de familles à faible revenu, se butent à d'importants obstacles à l'emploi. Tous les jeunes doivent avoir la possibilité de développer leurs compétences et d'atteindre leur potentiel.

La diversité de la jeunesse ontarienne et ses besoins en matière d'emploi nécessitent une gamme complète de services, et certains jeunes auront besoin d'aide supplémentaire et de mesures de soutien différentes. Il faut procurer aux jeunes des emplois et de l'expérience de travail, du soutien et de l'information en développement de carrière ainsi que des possibilités de formation.

## **2. DESCRIPTION DU PROGRAMME**

### **2.1. Aperçu**

Le Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes est offert à tous les jeunes admissibles, mais s'adresse surtout à ceux qui font face à de grands besoins et obstacles en matière d'emploi. Ces jeunes peuvent se trouver dans une situation personnelle difficile : par exemple, ils peuvent vivre dans la pauvreté ou l'itinérance, avoir une expérience limitée du marché du travail ou de faibles niveaux de scolarité ou de littératie, manquer de motivation ou être victimes de discrimination. Le programme offre aux jeunes divers services et moyens pour en apprendre davantage sur l'emploi et acquérir de l'expérience de travail.

### **2.2. Principes**

Le programme repose sur des principes qui favorisent en particulier la réussite des jeunes sur le marché du travail, ainsi que sur les principes de prestation de services d'Emploi Ontario.

Le Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes et les services connexes :

- tiennent compte de la diversité des origines et des besoins en matière d'emploi des jeunes. Les fournisseurs de services doivent faire preuve de souplesse et répondre aux besoins précis des jeunes en matière d'emploi;
- doivent être accessibles à tous les jeunes, peu importe leurs caractéristiques sociales (sexe, race, âge, classe sociale, orientation sexuelle, handicap, milieu urbain ou rural et tout autre facteur d'identité économique ou géographique );
- proposent une approche holistique à l'égard des programmes d'emploi pour les jeunes. Les jeunes ont besoin d'une vaste gamme de programmes et de services conçus pour les aider à reprendre ou à poursuivre leurs études, ou à participer activement au marché du travail;
- mobilisent les partenaires communautaires et favorisent la collaboration. Un programme efficace fait appel à des partenaires stratégiques, y compris aux employeurs locaux, aux organismes sans but lucratif et bénévoles, aux écoles, aux organismes jeunesse, aux adultes responsables et aux jeunes eux-mêmes. Toutes ces ressources peuvent faire découvrir aux jeunes divers environnements de travail, carrières et perspectives d'emploi.

### **2.3. Buts**

Le programme est conçu pour aider les jeunes de 15 à 29 ans qui font face à des obstacles à l'emploi importants. Il leur permet de développer des compétences améliorant leur employabilité, d'avoir accès aux études ou à la formation et d'acquérir

de l'expérience de travail. L'objectif est d'aider les jeunes à obtenir de l'emploi à long terme et une carrière enrichissante. Le programme aide également les jeunes à travailler progressivement à l'atteinte de leurs objectifs d'emploi à long terme, incluant le retour aux études secondaires ou postsecondaires, ou bien en s'inscrivant à un autre type de formation aux compétences.

## **2.4. Objectifs**

Le programme offrira aux participants :

- des services d'évaluation et de développement de carrière qui enrichiront leur connaissance des choix de carrière et du marché de l'emploi et leur permettront de mieux se connaître;
- des occasions de développer des compétences améliorant leur employabilité;
- de la formation et de l'expérience de travail pour accroître leur préparation à l'emploi à long terme; et
- du soutien dans leur transition vers le marché du travail ou vers de la formation ou des études supplémentaires, pendant et après le programme.

## **2.5. Composantes du programme**

Le Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes comprend les composantes suivantes

1. planification et coordination des services à la clientèle (PCSC);
2. services préalables à l'emploi;
3. jumelage travailleur-emploi et placement
4. soutien à l'éducation et à la transition de l'école au travail.

Le Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes offre un ensemble de services hautement spécialisés qui peuvent être personnalisés selon les besoins des participants. Le Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes offre un ensemble hautement spécialisé de services pouvant être adapté aux besoins des participants. Tous les participants au programme auraient des besoins intensifs requérant plusieurs voire l'ensemble des services mentionnés plus haut. À des fins de gestion, les fournisseurs de services seront évalués en fonction de leur aptitude à assister les jeunes à terminer le programme avec succès (se reporter à la section 4.0 pour plus de renseignements sur les mesures de rendement).

### **2.5.1. Planification et coordination des services à la clientèle**

C'est d'abord la PCSC qui permet aux participants d'accéder :

- aux autres programmes et services d'Emploi Ontario;

- aux programmes et services externes à EO.

La PCSC est le premier point d'accès pour les personnes à la recherche de services d'emploi : les fournisseurs de services examinent les objectifs des participants en matière de carrière, d'emploi et de formation pour ensuite les orienter vers les services les plus appropriés.

La PCSC comprend :

- a) l'inscription et l'aiguillage;
- b) l'évaluation du participant;
- c) la planification de services d'emploi personnalisés;
- d) la surveillance et la gestion du cas;
- e) le mentorat.

#### **a) Inscription et aiguillage**

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

- si la personne est admissible au programme (conformément à la section 2.6.1), le fournisseur de services procède à son évaluation;
- si la personne est admissible, mais que sa participation au programme n'est pas pertinente (également conformément à la section 2.6.1), ou si elle ne souhaite pas y participer, le fournisseur l'aiguille vers :
  - des ressources ou des programmes d'Emploi Ontario, par exemple les Services d'emploi, le Programme de préapprentissage ou le Programme d'alphabétisation et de formation de base; des services communautaires ou sociaux; et/ou
  - des programmes fédéraux s'adressant aux jeunes, comme Connexion compétences;
- si la personne n'est pas admissible au programme, le fournisseur de services l'aiguille vers d'autres programmes et services (offerts ou non par EO);
- lorsque le fournisseur de services aiguille une personne vers un autre service, il doit :
  - recommander en temps opportun des services pertinents extérieurs au Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes ou à Emploi Ontario; et,
  - avoir en place des systèmes et des processus internes pour évaluer l'efficacité et la rapidité de l'aiguillage, y compris la satisfaction globale de la personne et de l'organisation vers qui on la dirige;

## **b) Évaluation du participant**

Le fournisseur de services doit procéder à une évaluation du participant pour :

- recueillir de l'information sur son parcours et sa situation et déterminer la pertinence de sa participation au programme;
- déterminer ou éclaircir avec lui ses objectifs de carrière et d'emploi ainsi que les études ou la formation nécessaires pour les atteindre;
- cerner d'autres facteurs qui peuvent influencer sur sa capacité à participer au programme, aux services ou aux activités d'emploi (p. ex. le besoin en services de garde d'enfants ou des problèmes familiaux ou de transport, etc.);
- déterminer s'il est prêt à participer immédiatement au programme ou s'il doit d'abord être aiguillé vers d'autres mesures de soutien (p. ex. du counseling en toxicomanie, etc.);
- déterminer les facteurs qui peuvent l'empêcher d'exécuter le travail ou qui peuvent entraîner des préjugés quant à sa capacité à effectuer le travail, et tenir compte de ces facteurs dans la prise de décisions relative aux services. À un certain point, le fournisseur de services peut collaborer avec le client pour discuter de la nécessité de mener une évaluation diagnostique lorsqu'une condition physique, mentale, sociale ou d'apprentissage peut influencer le progrès du participant. On s'attend à ce que les fournisseurs de services agissent en harmonie avec d'autres fournisseurs de services sociaux, d'éducation et de santé lorsqu'il a été déterminé qu'une évaluation devait être effectuée. Les évaluations diagnostiques ne bénéficient d'aucun financement dans le cadre du Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes.
- déterminer ses compétences en relations interpersonnelles et sa motivation.

À cette étape, si la personne désire participer au programme et que le fournisseur de services estime cette participation pertinente, les deux parties peuvent commencer l'élaboration du plan de services d'emploi.

Le fournisseur de services a besoin d'un modèle de prise de décisions justifiant l'accès aux services financés.

## **c) Planification de services d'emploi**

Le fournisseur de services et le participant élaborent ensemble un plan de services d'emploi personnalisés. Ce plan justifie les activités du participant 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 professionnels. Le plan doit :

- décrire des objectifs clairs et réalistes;

- énoncer des objectifs d'emploi, d'éducation ou de formation qui s'appuient sur les intérêts et les besoins exprimés par le participant;
- déterminer les étapes ou les activités parallèles à réaliser pour atteindre ces objectifs, ainsi que les méthodes pour mesurer la progression;
- établir une liste des mesures de soutien en place pour les services;
- être régulièrement mis à jour;
- consigner l'adhésion du participant au plan.

#### **d) Gestion du cas**

Le fournisseur de services gère le cas du participant dans son ensemble et lui offre du counseling et un soutien individualisés, y compris :

- l'encadrement du participant pendant sa préparation à l'emploi, en particulier par la planification d'activités et l'aiguillage;
- la surveillance et la consignation de l'information et des activités d'emploi du participant;
- la mise à jour du plan de services d'emploi;
- la communication au participant des conséquences du non-respect du plan ou des engagements ainsi que la prise des conséquences du non-respect équitables et rigoureuses;
- l'offre d'aide au participant pour cerner ses autres besoins et pour accéder aux autres mesures de soutien relatives au revenu, à la garde d'enfants, au transport, au counseling, aux services juridiques ou à d'autres facteurs influant sur la préparation à l'emploi;
- l'offre d'aide au participant pour qu'il surmonte ses problèmes au fur et à mesure et s'appuie sur ses forces et capacités, y compris en ayant des attentes réalistes concernant la réussite.

Si la gestion du cas doit d'abord être axée sur les questions touchant l'emploi, le fournisseur de services doit aussi se préparer à aider le participant concernant divers problèmes relatifs à la stabilité de vie. Cette aide peut prendre diverses formes, dont les suivantes :

- coordination avec d'autres services à la personne, services sociaux ou communautaires, services de logement, services juridiques, services d'éducation ou de formation et avec les écoles ou conseils scolaires locaux, ainsi qu'aiguillage vers ces services, écoles et conseils;

- évaluation des besoins en services de santé mentale ou de toxicomanie et aiguillage vers ces services;
- accompagnement du participant à des rendez-vous avec des services médicaux, juridiques ou sociaux;
- aide concernant les demandes de document d'identité émis par le gouvernement, de compte bancaire, de carte Santé, etc.;
- soutien affectif général.

Au cours de la prestation du programme, le fournisseur de services doit rencontrer régulièrement le participant et l'employeur offrant le stage.

Au besoin, des mesures raisonnables doivent être prises pour apporter aide et soutien au participant après les heures normales de travail. Pour l'offre de soutien supplémentaire, le fournisseur de services doit établir des liens avec les organismes communautaires de services aux jeunes, les services à la personne, les services sociaux, les écoles, les parents et les services d'intervention de crise en mesure de répondre à l'appel jour et nuit (comme les hôpitaux et Jeunesse, J'écoute, etc.).

#### **e) Mentorat**

Les activités de mentorat favorisent le développement de l'entregent et des aptitudes relationnelles, deux compétences non techniques qui constituent la pierre angulaire des interactions en milieu de travail.

Le fournisseur de services doit offrir des services de mentorat au participant du début à la fin du programme (quoique ce ne seront pas tous les participants qui en auront besoin), directement ou en partenariat avec d'autres organismes communautaires ou associations d'employeurs (pour le recrutement de mentors ou l'organisation des activités). Il peut offrir le mentorat et déterminer la fréquence des contacts entre le mentor et le jeune en fonction des besoins du participant. Il peut également organiser divers types d'activités au contenu variable (mentorat individuel, collectif ou en équipe, en personne ou en ligne ainsi que dans des centres communautaires, des écoles ou d'autres lieux, recours à des modèles de rôle, apprentissage interactif offert par des adultes, etc.). Les mentors doivent s'engager pour au moins trois mois.

Le fournisseur de services doit :

- recruter des mentors bienveillants et avertis dans la collectivité (généralement des personnes ayant déjà exercé des rôles ou des professions dans le domaine des services d'aide ou qui font preuve de compassion envers les jeunes et veulent de tout cœur les aider à réussir);
- veiller à ce que le mentor puisse accorder au participant tout le temps, toute l'attention et tout le soutien nécessaires pour l'aider à surmonter les épreuves;

- présélectionner les mentors potentiels en rencontrant chacun d’eux en entrevue, en vérifiant ses antécédents (auprès d’une connaissance professionnelle ou personnelle, d’un membre de sa famille, d’un médecin ou d’un autre professionnel) et en demandant une attestation de vérification de casier judiciaire ou de vérification des antécédents en vue d’un travail auprès de personnes vulnérables;
- offrir une formation continue aux mentors et surveiller systématiquement leur relation de mentorat;
- encourager le participant et son mentor à communiquer clairement sur les modalités et la fréquence de leurs rencontres (ils pourraient se rencontrer une fois ou plus par semaine au début de leur relation ou moins souvent, selon le cas, se téléphoner régulièrement à des fins de suivi, texter périodiquement, etc.).

### **2.5.2. Services préalables à l’emploi**

Les services préalables à l’emploi sont des activités ou des ateliers à court terme conçus pour aider les participants à se préparer en vue de travailler. Ils sont axés sur le choix de carrière, l’acquisition ou le développement des compétences améliorant l’employabilité, la recherche d’emploi et le maintien de l’emploi.

#### **Responsabilités des fournisseurs de services**

Les fournisseurs de services doivent offrir des activités ou des ateliers compris dans chacun des six domaines suivants de services préalables à l’emploi :

1. ateliers ou activités de formation essentielle préparatoire à l’emploi;
2. ateliers ou activités sur le développement de carrière ou l’exploration de carrières;
3. ateliers ou activités sur les aptitudes à la gestion de la vie personnelle (quotidienne);
4. ateliers ou activités sur les techniques de recherche d’emploi;
5. ateliers ou activités sur les compétences liées à l’emploi;
6. ateliers ou activités sur les compétences en maintien de l’emploi et en avancement professionnel.

(Voir les exemples de l’annexe 2 : Domaines des services préalables à l’emploi pour chaque domaine.)

Là où un besoin a été cerné, le fournisseur de services peut demander les services des organismes communautaires ayant des connaissances spécialisées dans la tenue d’ateliers de préparation à l’emploi (tels que des ateliers sur les services d’alphabétisation et de formation de base offerts ou, pour les jeunes ayant un dossier criminel, de l’aide pour obtenir la suspension d’un casier judiciaire). Les organismes communautaires qui appuient l’offre des ateliers de préparation à l’emploi ne peuvent recevoir de rémunération pour ces activités.

Les fournisseurs de services déterminent le contenu des ateliers et des activités, ainsi que la forme qu'ils prendront. Ils peuvent organiser et planifier les ateliers, ainsi qu'en déterminer l'ordre, selon les besoins des participants et de la façon qui conviendra à leur organisme. Par exemple, ils peuvent offrir des ateliers intensifs sur une courte période ou des séances moins intensives sur une plus longue période. Ils peuvent offrir divers formats d'ateliers et d'activités adaptés aux besoins des participants (p. ex. séances individuelles, en groupe ou avec outils technologiques).

De plus, de nombreux fournisseurs de services peuvent offrir la possibilité de faire l'essai d'un poste ou de l'observation au poste de travail dans le cadre de services de préparation à l'emploi.

- Observation au poste de travail : permet aux jeunes de comprendre de la façon dont les compétences sont utilisées dans le lieu de travail en observant un ou plusieurs particuliers exécuter leurs tâches. L'observation au poste de travail permet aux participants de devenir prêts à l'emploi ainsi que de confirmer leurs intérêts professionnels et leurs compétences.
- Essais de poste : possibilités d'apprentissage par l'expérience rémunérées se déroulant sur une période courte, offrant aux jeunes la chance de pratiquer et de faire la démonstration de leurs compétences en milieu de travail, en effectuant les tâches associées à l'emploi. Le participant et l'employeur potentiel y trouvent une possibilité d'évaluer si l'emploi convient.

L'observation au poste de travail peut être employée en d'autre contexte que préalablement à l'emploi et utilisée tout au long du programme.

### **Responsabilités des participants**

Les participants doivent prendre part à des services préalables à l'emploi pour se préparer à intégrer le marché du travail ou à faire un stage de travail. Ils doivent recevoir au moins 60 heures de services préalables à l'emploi avant d'entreprendre un stage de travail.

La nature et le calendrier des activités de formation et des ateliers ou des activités sont établis en fonction des besoins des participants, de leur emploi et des objectifs scolaires et professionnels de leur plan de services d'emploi.

En vertu des exigences du PES, les participants auront droit à un compte de 8 heures d'essais de poste ou d'observation au poste de travail.

### **Durée des services préalables à l'emploi et allocation connexe**

Les participants recevront une allocation équivalente au salaire horaire minimum de la province lorsqu'ils participent aux services préalables à l'emploi. Les taux de salaire minimum sont publiés par le [ministère du Travail](#). Les fournisseurs de services doivent négocier avec chaque participant, en fonction de ses besoins et dans le cadre de son

plan de services d'emploi, un calendrier de prestation des 60 heures obligatoires de services préalables à l'emploi. Par exemple, des sessions plus courtes pourraient bénéficier à un jeune atteint d'un déficit de l'attention alors que d'autres pourraient tirer profit de sessions durant une journée complète.

Chaque participant a droit à un maximum de 90 heures de services préalables à l'emploi ainsi qu'à une allocation équivalente au salaire horaire minimum en vigueur. Les participants n'ont pas tous besoin des 90 heures de services préalables à l'emploi. Ils peuvent recevoir plus de 90 heures de services, mais les heures supplémentaires ne seront pas calculées dans l'allocation.

L'allocation pour les services préalables à l'emploi vise à inciter les participants à utiliser les services négociés de formation préalable à l'emploi. Elle peut servir à compenser les coûts de participation aux services (nourriture, transport, etc.).

Les fournisseurs de services doivent s'assurer de remplir leurs obligations relatives au versement de l'allocation (un revenu imposable) aux participants en vertu des lois et des règlements sur les impôts appliqués par l'Agence du revenu du Canada. L'une de ces obligations consiste à produire des documents à des fins d'imposition.

### **2.5.3. Jumelage travailleur-emploi et placement**

La composante Jumelage travailleur-emploi et placement offre un grand nombre de services qui permettent de jumeler un jeune avec des possibilités d'emploi qui correspondent à ses objectifs de carrière. De plus, ce service offre aux jeunes des possibilités d'emploi permettant d'accroître leur expérience de travail et d'établir des liens avec leurs objectifs professionnels à long terme ou leur permettant de décider des formations et des études qu'ils comptent suivre dans le futur. Enfin, ces services offrent aux jeunes et aux employeurs l'accès à des ressources en matière de formation en cours d'emploi et de formation aux compétences pour s'assurer que les jeunes aient les bons outils pour atteindre le succès.

#### **Jumelage travailleur-emploi**

Le jumelage travailleur-emploi permet de collaborer avec l'employeur pour cerner leurs besoins en matière de main-d'œuvre et pour présélectionner les jeunes participants ayant les compétences et les intérêts appropriés. Pour déterminer les possibilités d'emploi potentielles, le jumelage travailleur-emploi doit être fait en tenant compte des compétences et des intérêts d'emploi des jeunes participants.

Dans le but de faciliter le jumelage travailleur-emploi, le fournisseur de services doit :

- aider les participants à trouver des possibilités d'emploi correspondant à leurs compétences et intérêts professionnels particuliers;
- communiquer de manière proactive avec les employeurs locaux pour rechercher des possibilités de stage ou d'expérience de travail;

- déterminer si le milieu de travail de l'employeur est adapté pour offrir de la formation et une expérience de travail positive;
- négocier des incitatifs et des mesures de soutien au participant de l'employeur, en vertu du plan de services d'emploi du participant;
- identifier les clients prêts à travailler au moment où la possibilité d'emploi est offerte;
- aider les employeurs à cerner les compétences nécessaires pour exécuter le travail;
- jumeler les besoins professionnels de l'employeur aux aptitudes du participant.

### **Services de placement – stages de travail**

Les stages de travail offrent une occasion d'apprentissage par l'expérience permettant au participant d'évaluer si l'emploi correspond bien à ses intérêts et à ses objectifs professionnels. Le stage de travail permet également à l'employeur d'évaluer les compétences et la préparation à l'emploi du participant, et de déterminer s'il correspond bien aux besoins de l'entreprise.

- Dans le but de faciliter le placement, le fournisseur de services doit :
- collaborer avec les employeurs à l'offre de stages ou d'expériences de travail où les compétences exigées des employeurs correspondent aux intérêts et aux capacités des participants;
- évaluer le caractère approprié et la sécurité du lieu de travail;
- analyser les tâches pour confirmer la pertinence de l'expérience de travail et de la formation préparatoire à l'emploi;
- négocier des incitatifs et des mesures de soutien au participant de l'employeur, en vertu du plan de services d'emploi du participant;
- surveiller régulièrement le stage de travail pour vérifier si le participant et l'employeur font des progrès et respectent les engagements, et pour apporter des modifications au besoin.

La durée maximale d'un stage est de **26 semaines**. Pour que les participants aient suffisamment de temps pour acquérir des compétences professionnelles et de l'expérience, les stages dont la durée est près de cette limite sont encouragés.

Pour la durée du stage, le participant est employé par l'employeur. L'employeur et le participant ont tous deux des droits et des responsabilités en vertu des normes d'emploi, de la santé et de la sécurité au travail, des relations de travail, des droits de la personne et des autres lois et règlements pouvant s'appliquer. En tant qu'employés, les participants doivent être payés au moins au salaire minimum par l'employeur.

Bien que les participants effectuent généralement un seul stage de travail, de multiples stages d'une plus courte durée peuvent être organisés en fonction des circonstances. La flexibilité est acceptable tant qu'un besoin est documenté dans le plan de services d'emploi. Ce besoin doit être justifié en fonction des objectifs d'exploration de carrière du participant ou de l'accès à l'emploi.

### **Formation particulière au poste de travail**

Les fournisseurs de services peuvent négocier des incitatifs financiers et des mesures de soutien avec les employeurs, de façon à les encourager à embaucher des participants ou à offrir un stage dans les cas où il est important de confirmer un bon jumelage. Les incitatifs financiers ont pour but de compenser les coûts déboursés par les employeurs en raison de la diminution temporaire en productivité, de l'augmentation de la supervision requise, ainsi que toute autre dépense encourue au cours du stage. Du soutien est également offert aux participants de façon à faciliter leur participation au stage (se reporter à la section 3.2.2. Soutien financier et incitatifs pour obtenir plus de renseignements).

### **Formation en cours d'emploi**

Après et avant le début d'un stage de travail le fournisseur de services doit donner une formation particulière au poste de travail pour déterminer les besoins courants du participant et de l'employeur, ainsi que n'importe quelles mesures de soutien supplémentaires.

Pour les besoins de cette formation, le fournisseur de services doit collaborer étroitement avec le participant et l'employeur. Il doit s'engager de manière proactive auprès du participant et de l'employeur et leur offrir un soutien continu.

La formation particulière au poste de travail inclut ce qui suit :

- offrir un support individuel, aiguillage vers des services de santé et de sécurité au travail, formation sur la communication en milieu de travail ou d'autres aspects du milieu de travail;
- liaison entre l'employeur et le participant, et collaboration avec les deux parties pour résoudre les difficultés et les problèmes, au besoin (en aidant le participant à comprendre les attentes de l'employeur ou les normes du milieu de travail, en recueillant les commentaires de l'employeur et en répondant aux questions des deux parties);
- détermination et résolution des problèmes en milieu de travail;
- soutien aux activités en cours d'emploi par la visite des locaux;
- évaluation et surveillance continues du rendement et des progrès du participant.

La fréquence et l'intensité de la formation en cours d'emploi sont adaptés en fonction des besoins particuliers des employeurs et des participants (par exemple, en offrant plus de formation au début de l'emploi, suivi par une formation qui diminue progressivement au cours d'emploi alors que le participant s'adapte à son milieu d'emploi).

### **Formation d'amélioration des compétences**

Des fonds peuvent être alloués à la formation à court terme liée à l'emploi, à condition qu'elle soit directement liée à un stage et (ou) aux compétences que l'employeur juge nécessaires à la réalisation du travail.

Ce type de formation ne vise aucune profession en particulier. La formation d'amélioration des compétences ou liée à l'emploi doit favoriser 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 courant.

La formation peut être suivie avant ou après que le participant ait commencé à travailler, selon les besoins du participant ou de l'employeur. Elle doit être donnée par un fournisseur tiers.

#### **2.5.4. Soutien à l'éducation et à la transition de l'école au travail**

Certains clients ayant quitté le Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes et ayant trouvé l'emploi qui leur conviennent peuvent encore nécessiter du soutien. Dans certains cas, les clients retournant aux études peuvent avoir besoin d'un soutien continu. Ces interventions, ressources et mesures de soutien axées sur la collectivité visent à assurer les transitions importantes entre le programme et l'emploi ou la poursuite des études.

Voici des exemples de mesures de soutien et d'activités que les fournisseurs de services doivent offrir :

- suivi individuel à des fins de formation particulière au poste de travail ou d'accompagnement de carrière ciblant des problèmes similaires à ceux précédant l'emploi, ou à des fins d'aiguillage vers une autre formation, d'autres études ou l'acquisition de compétences essentielles;
- soutien général selon les besoins ou un calendrier de rencontres sans rendez-vous à des fins de suivi du participant;
- création d'occasions de réseautage et organisation d'événements ou d'activités à cette fin, comme le rassemblement régulier d'anciens participants, des forums en ligne, sur les médias sociaux ou publics traitant des industries locales ou des perspectives d'emploi, des journées ou salons d'avancement professionnel, ainsi

que le réseautage avec les employeurs locaux ou les membres d'associations professionnelles locales, de chambres de commerce, de clubs Rotary ou d'autres organismes de bienfaisance;

- invitation d'anciens participants à servir de mentors à leurs pairs;
- recrutement et mobilisation de mentors dans la collectivité.

## **2.6. Admissibilité et pertinence de la participation**

### **2.6.1. Particuliers**

#### **Admissibilité**

Les particuliers doivent :

- être âgés de 15 à 29 ans au moment de leur inscription\*;
- résider en Ontario;
- avoir le droit de travailler au Canada;
- être sans emploi;
- ne pas suivre une formation ni mener des études à plein temps, selon la définition de l'établissement.

Exceptions : les fournisseurs de services peuvent déroger aux deux derniers critères (sans emploi, pas de formation ni d'études en cours) pour au plus 10 % de leurs participants. Ils doivent justifier ces exceptions par une évaluation du jeune, de la pertinence de sa participation et de ses besoins en services. Les exceptions doivent être jugées raisonnables et respecter le but de programme : venir en aide aux jeunes confrontés à des obstacles à l'emploi. Par exemple, un jeune qui occupe un emploi précaire à temps partiel peut être exempté du critère sur l'absence d'emploi.

\* Les personnes de 15 à 18 ans **doivent être dispensées légalement** de fréquenter l'école.

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**

Bien que le programme soit offert à tous les jeunes admissibles, il a été conçu pour aider ceux qui font face à des obstacles à l'emploi importants.

Ces jeunes peuvent faire l'objet de discrimination en raison de leur race, ou parce qu'ils sont homosexuels, bisexuels, transgenres, bispirituels ou queer, qu'il s'agit d'Autochtones, ou encore d'immigrants récemment arrivés au pays, ou de personnes handicapées (handicap physique ou mental). De plus, ils peuvent se trouver dans une situation personnelle difficile, notamment ils peuvent vivre dans la pauvreté, avoir une expérience limitée ou inexistante du marché du travail ou de faibles niveaux de scolarité ou de littératie, avoir des démêlés avec la justice ou manquer de motivation.

Pour veiller à ce que les jeunes qui participent et ont accès au programme soient ceux à qui celui-ci s'adresse le plus, les fournisseurs de services doivent évaluer les candidatures à l'aide des indicateurs de la section 4.1.1 Cadre de mesure du rendement (se reporter au tableau 2 : Indicateurs de la pertinence de la participation). Des renseignements sur la pertinence seront recueillis grâce à la participation volontaire du participant ou si le fournisseur de services a des motifs raisonnables de croire qu'un indicateur s'applique au participant.

## **2.6.2. Employeurs**

### **Admissibilité**

Les employeurs offrant du placement ou des possibilités d'essais de postes doivent être des entreprises du secteur privé, des organismes sans but lucratif, des administrations municipales ou des organismes du secteur parapublic (tel que défini dans la [Loi de 2010 sur la responsabilisation du secteur parapublic](#))\*, et :

- avoir l'autorisation d'exploiter une entreprise en Ontario;
- respecter la Loi sur la santé et la sécurité au travail et la Loi de 2000 sur les normes d'emploi;
- souscrire l'assurance de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail ou une assurance privée contre les accidents du travail;
- souscrire une assurance responsabilité civile générale adéquate, conformément aux conseils fournis par leur courtier d'assurance;
- respecter les lois et règlements fédéraux et provinciaux relatifs aux droits de la personne et au travail ainsi que toutes autres normes pertinentes;
- offrir les stages de travail en Ontario.

Un employeur ne peut :

- être un ministère ou un organisme du gouvernement fédéral;
- être un fournisseur de services du Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes;

- recevoir des fonds gouvernementaux d'une autre source (fédérale, provinciale ou municipale) pour le même stage de travail (p. ex. un stage de travail des Services d'emploi);
- utiliser des services de stage pour remplacer du personnel actif ou du personnel mis à pied;
- offrir un stage à un membre de sa famille immédiate (parent, conjoint ou conjointe, frère, sœur ou enfant).

### **Pertinence de la participation**

Des critères sont présentés aux fournisseurs de services pour les aider à sélectionner les employeurs qui offriront des stages de travail en fonction de la pertinence de leur participation. On n'attend pas des employeurs qu'ils satisfassent à tous ces critères, et l'importance de chaque critère peut varier selon les communautés. Les fournisseurs de services doivent prioriser les employeurs qui démontrent leur respect d'au moins une des exigences suivantes :

- l'employeur offre un stage de travail convenable à temps plein ou partiel, qui correspond aux besoins en matière d'emploi ou aux objectifs de carrière du participant;
- l'employeur offre des possibilités de formation en cours d'emploi;
- l'employeur assume une partie des coûts associés à la formation liée à l'emploi ou aux salaires;
- l'employeur est considéré comme étant « adapté aux jeunes » (p. ex., il a démontré qu'il offre du soutien – comme du mentorat – à ses jeunes employés, il est reconnu – officiellement ou par ses pairs ou sa communauté – comme un employeur qui soutient ses jeunes employés ou les élèves qu'il emploie, il entretient des liens forts avec les écoles ou les centres communautaires, sa présence est très remarquée aux activités s'adressant aux jeunes ou aux salons de l'emploi, il assume un rôle dirigeant au sein d'organismes pour la jeunesse ou à l'occasion d'événements communautaires, etc.);
- l'employeur a déjà fourni des services de stage qui ont offert de bonnes perspectives d'emploi aux participants;
- une forte croissance de l'emploi est prévue dans cette industrie ou ce secteur de la région, ou l'entreprise a maintenu une présence stable dans la région;
- l'employeur manifeste l'intention de garder le participant à la fin du stage.

### **3. PRESTATION DU PROGRAMME**

#### **3.1. Rôles et responsabilités**

##### **3.1.1. Fournisseurs de services**

Les fournisseurs de services reçoivent les fonds nécessaires pour offrir le programme conformément à leur entente de paiement aux directives du programme ainsi qu'aux exigences et aux normes applicables en matière de rendement et de responsabilité.

Les fournisseurs de services doivent :

- entretenir des relations avec les communautés et établir les liens nécessaires avec les écoles, les sociétés d'aide à l'enfance, les jeunes et les autres groupes communautaires pour les sensibiliser au programme;
- recruter des jeunes et des employeurs admissibles au programme;
- évaluer les besoins des participants et prendre les décisions en matière de financement et de services relatives à leur participation;
- planifier et coordonner les services à la clientèle (tâches comprenant la gestion des cas, l'aiguillage, la planification des services et le mentorat);
- offrir aux participants, selon leurs besoins, des services préalables à l'emploi ainsi que des services de jumelage travailleur-emploi, de placement et de soutien à l'éducation et à la transition de l'école au travail;
- gérer les fonds de transfert du programme, y compris les incitatifs pour les employeurs, l'allocation pour les services préalables à l'emploi et les autres mesures de soutien pour les particuliers offertes aux participants;
- effectuer le suivi des activités des participants et des employeurs, de l'information financière, des décisions relatives aux mesures de soutien pour les participants ainsi que de l'information sur les employeurs, et produire les rapports connexes, à l'aide du Système de gestion des cas du Système d'information d'Emploi Ontario ou d'un autre système choisi par le ministère;
- rédiger les ententes de stage de travail avec les employeurs et en vérifier le respect;
- assurer la surveillance et le suivi auprès des participants et des employeurs;
- recueillir les données demandées par le ministère et les lui communiquer.

##### **Développement de partenariats**

Les fournisseurs de services sont fortement encouragés à nouer des partenariats avec les autres organismes offrant des services communautaires ou sociaux aux jeunes, les écoles locales ou les conseils scolaires. Ces partenariats leur permettent 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 participants admissibles, la tenue des ateliers, les contacts avec les employeurs locaux conjointes de mentorat.

### **3.1.2. Ministère**

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

- établit les politiques et les directives 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 le rendement de la prestation par rapport aux engagements des ententes de paiement de transfert;
- surveille la conformité avec les ententes de paiement de transfert et les directives du programme;
- évalue le programme et établit les exigences de collecte de données.

### **3.2. Financement**

Le ministère verse deux types de fonds :

1. des fonds de fonctionnement;
2. du soutien financier et des incitatifs (« fonds de transfert »).

#### **3.2.1. Fonds de fonctionnement**

Les fournisseurs de services reçoivent des fonds de fonctionnement pour payer les coûts opérationnels quotidiens liés à la prestation du Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes. 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.);
- les locaux (loyer);

- d'autres dépenses de fonctionnement directes liées à la prestation du programme.

Les fournisseurs de services recevront 3 000 \$ de fonds de fonctionnement pour chaque participant, multipliés par les objectifs du participant établis au courant du processus de planification d'activités.

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 d'accès à l'emploi pour les jeunes. 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 travaille pour l'organisme dans son ensemble, mais qui consacre une partie de son temps à des fonctions administratives touchant le programme.

Les fonds de fonctionnement ne peuvent servir à assumer les coûts liés aux cessations d'emploi.

### **3.2.2. Soutien financier et incitatifs**

Les fournisseurs de services reçoivent deux types de fonds de transfert :

- a) des incitatifs pour les employeurs; et.
- b) du soutien à l'emploi et à la formation des participants.

#### **Incitatifs à l'emploi et mesures de soutien à l'emploi et à la formation des participants :**

Les fournisseurs reçoivent un montant maximal de 7 500 \$ par participant. Ils peuvent en consacrer une partie aux incitatifs pour les employeurs et au soutien à l'emploi et à la formation des participants (consulter le tableau 1 : Fonds de transfert pour le soutien financier et les incitatifs, par participant). Seuls les participants inscrits ont droit à ces fonds.

**Tableau 1: Fonds de transfert pour le soutien financier et les incitatifs, par participant**

| Montant par participant | Incitatifs pour les employeurs | Soutien à l'emploi et à la formation des participants                                                            | Soutien à l'emploi et à la formation des participants | Soutien à l'emploi et à la formation des participants |
|-------------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| 7 500 \$ (maximum)<br>= | Incitatifs \$ +                | Allocation pour les services préalables à l'emploi<br>90 heures x salaire horaire minimum en vigueur (maximum) + | Soutien financier du participant, 1000\$ (maximum) +  | Soutien à la formation/l'amélioration des compétences |

### **a) Incitatifs pour les employeurs**

Les employeurs peuvent utiliser les fonds alloués aux incitatifs pour compenser les coûts entraînés par la baisse temporaire de productivité et les besoins accrus en supervision, de même que d'autres dépenses occasionnées par le stage. Ces incitatifs sont conçus pour encourager les employeurs à embaucher et à former les participants pendant toute la durée négociée du stage.

Les incitatifs sont disponibles pour une durée de six mois après que le participant ait commencé à travailler, ou pour la durée du stage de travail (le cas échéant).

Le fournisseur de services et l'employeur s'entendront sur la nécessité d'un incitatif 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 cours d'emploi.

Le montant maximal d'un incitatif se chiffre à 7 500 \$ par participant (fonds de transfert maximaux totaux par participant), moins le montant total consacré aux mesures de soutien pour chaque participant.

Le montant des incitatifs varie parce que :

- les employeurs ne veulent pas tous des incitatifs ou n'en ont pas tous besoin;
- les employeurs qui reçoivent des incitatifs ne reçoivent pas tous le montant maximal, et la somme versée doit être fixée en fonction des engagements de l'employeur;
- les niveaux de compétence requis, la complexité du travail et la durée de la formation varient;

Le montant d'un incitatif peut être calculé en fonction du salaire d'un participant et peut équivaloir au salaire versé pour le stage en entier à condition que le stage réponde aux objectifs d'emploi du participant

## **b) Mesures de soutien individuel à l'emploi et à la formation des participants**

Trois types de mesures de soutien individuel sont offerts aux participants :

1. Le soutien financier offert aux participants
2. Des allocations du service de préparation à l'emploi
3. De la formation pour le développement ou l'amélioration des compétences

L'accès à ces mesures de soutien n'est pas défini en fonction du revenu personnel ou de la famille du participant. Il n'est pas obligatoire d'employer le seuil de faible revenu (SFR) ou toute autre analyse des besoins financiers pour évaluer l'accès à ces services.

### **1. Le soutien financier offert aux participants**

Le soutien financier offert aux participants est conçu de façon à éliminer les obstacles pouvant être rencontrés par les jeunes participants aux programmes. Ce soutien peut couvrir les frais de services de garde et de déplacement, ainsi que les vêtements et l'équipement requis par l'emploi. Ce soutien financier ne doit pas être offert aux participants recevant déjà de tels montants au titre d'une autre initiative.

La valeur maximale des fonds alloués par le soutien financier se limite à 1 000 \$ par participant. Des exceptions sont permises pour les jeunes souffrant d'un handicap. Ces fonds additionnels peuvent couvrir les coûts associés aux appareils fonctionnels ainsi qu'à d'autres mesures d'accommodement reliées au placement pouvant constituer un fardeau financier trop important pour l'employeur. Tous les participants n'ont pas besoin de ces fonds, mais ces fonds sont disponibles pour tous les participants qui en auraient besoin pour assurer le succès de leur stage de travail.

Le soutien financier offert aux participants est disponible à compter de l'inscription au programme et peut être utilisé à tout moment pour surmonter les obstacles financiers rencontrés pendant leur participation.

### **2. Des allocations du service de préparation à l'emploi**

Les participants inscrits recevront une allocation au moment de recevoir des services de préparation à l'emploi. Le montant de cette allocation est établi en fonction du salaire horaire minimum de la province pour la durée où le participant recevra les services de préparation à l'emploi. Cette allocation ne pourra excéder un montant équivalent à plus de 90 heures de travail au salaire minimum\*. Par exemple, pour un salaire minimum de 14,00 \$ (effectif à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018), l'allocation de préparation à l'emploi ne pourra excéder plus de 1 260 \$ par participant.

Cette allocation peut être versée aux jeunes participants à un moment déterminé à la discrétion du fournisseur de services (par séance ou par semaine, par exemple).

\* Le montant actuel du salaire minimum peut être retrouvé sur le site du ministère du Travail.

### **3. Soutien à la formation ou à l'amélioration des compétences**

Ce soutien est offert pour la formation d'amélioration des compétences ou liée à un emploi ou à un stage de travail. Le montant maximal de ce soutien est de 7 500 \$ par plan de services, t, moins le montant total consacré aux mesures de soutien pour les participants (soutien financier aux participants, allocations à la préparation à l'emploi et incitatifs financiers destinés aux employeurs).

Les participants n'ont pas tous besoin de ce soutien; il est offert uniquement aux participants qui en ont besoin pour réussir leur stage de travail.

#### **3.3. Surveillance, départ et suivi**

##### **3.3.1. Surveillance**

Une surveillance régulière et rigoureuse contribue au succès du programme. Les renseignements précieux obtenus grâce aux activités de surveillance peuvent :

- être utiles aux participants et aux employeurs;
- améliorer la prestation du programme et des services;
- contribuer à l'atteinte des buts, des objectifs et des résultats prévus.

Les fournisseurs de services doivent surveiller les progrès et les activités des participants du début à la fin du programme. Les activités de surveillance comprennent :

- des rencontres avec les participants pour suivre leur cheminement dans le cadre de leur plan de services d'emploi et de leurs activités d'emploi;
- des rencontres avec les participants et les mentors pour évaluer les activités et les relations de mentorat;
- au moins une visite en milieu de travail avant chaque stage et des rencontres régulières (au moins une par mois) avec les participants et les employeurs pour s'assurer qu'ils progressent et respectent les engagements de l'entente de stage de travail.

##### **3.3.2. Départ**

Le programme prend fin lorsqu'un participant quitte le programme avant de l'avoir terminé ou d'avoir rempli les exigences du service.

Le fournisseur de services doit réaliser une entrevue de départ pour :

- vérifier ou confirmer les progrès et la réussite du participant par rapport à son plan de services d'emploi;
- s'assurer que le participant sait où et comment accéder à d'autres services;

- déterminer et communiquer la situation du participant sur le plan de l'emploi, des études ou de la formation;
- donner au participant l'occasion de remplir un sondage sur les services à la clientèle et de donner ses commentaires sur les services ou le programme.

Un participant n'ayant pas reçu les services du programme pendant 60 jours est considéré comme inactif. Si un client revient pour obtenir des services et que son plan est mis à jour, son dossier sera de nouveau classé comme étant actif.

### **Employeurs**

Le fournisseur de services doit également réaliser une entrevue de départ avec l'employeur pour recueillir ses commentaires sur les services et le programme ainsi que discuter des perspectives d'emploi et des stages de travail futurs.

#### **3.3.3. Suivi**

Les fournisseurs de services doivent effectuer un suivi auprès de chaque participant au Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes au moment de son départ, puis 3 mois, 6 mois et 12 mois plus tard, afin de se renseigner sur sa situation. Un suivi doit être effectué pour tous les plans de services, quel que soit le résultat et indépendamment du fait que le plan ait été ou non achevé avec succès.

## **4. GESTION DU RENDEMENT**

Dans la fonction publique de l'Ontario (FPO), la gestion du rendement est effectuée selon une approche pangouvernementale qui oriente la prise de décisions et 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. Système de gestion du rendement (SGR)**

La FPO utilise des systèmes de gestion du rendement (SGR) pour garantir partout dans la province des services à la clientèle et des résultats de haute qualité d'une manière transparente et responsable. 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.

Toutes les personnes qui prennent part au SGR transparent du Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes (les participants, les employeurs, les fournisseurs de services, les représentants d'organismes communautaires et de services ainsi que le ministère) savent ce qui est important et connaissent le niveau de service qui est attendu, la façon dont le rendement est mesuré, le rendement des services ainsi que les points à améliorer. Les participants devraient voir leurs résultats et services s'améliorer, tandis que le gouvernement devrait obtenir de meilleurs résultats de programme et optimiser ses ressources.

Le SGR précise les rôles et les responsabilités du ministère et des fournisseurs de services comme suit :

#### **Ministère**

- Définir les services et déterminer les normes de base concernant la prestation et la qualité des services.
- Élaborer le plan de services communautaires.
- Assurer la transparence et la reddition de comptes relativement au financement et aux ententes.

#### **Fournisseur de services**

- Assurer la prestation des services conformément aux ententes, aux directives concernant les services, aux exigences et aux normes en matière de rendement et de responsabilité ainsi qu'au plan de services communautaires.
- Gérer 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 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 du programme et des services ainsi que de la gestion du rendement.

## **Composantes du système de gestion du rendement du Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes**

Le SGR du Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes 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 (CMR)**

Le cadre de mesure du rendement (CMR) du Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes est compris dans le SGR. Il établit les éléments à évaluer et la méthode à suivre pour mesurer le rendement par rapport aux buts et objectifs du programme. Le CMR 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 et 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 CMR du Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes énonce trois dimensions générales concernant la réussite des services :

1. l'efficacité;
2. les services à la clientèle;
3. l'efficience.

Ces trois dimensions sont pondérées afin de refléter leur valeur dans l'évaluation et lorsqu'elles sont combinées, elles évaluent la qualité générale des services.

L'évaluation du rendement (et ses indicateurs) ainsi que ses exigences minimales sont

déterminées pour chaque aspect. L'évaluation des mesures de rendement dans le cadre du Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes est basée sur les « plans de services terminés » au moment où celui-ci prend fin. Une exception est faite cependant pour l'évaluation de l'impact des services, qui est mesuré trois mois avant la fin afin d'en mesurer la qualité (en se basant également sur les « plans de services terminés »).

### Plans de services terminés

Un plan de services terminé est un plan dont les composantes obligatoires du programme sont réalisées avec succès par les participants. Pour mettre fin à un plan de services avec le motif étant « terminé », les sous-objectifs suivants du plan de services doivent avoir obtenu le statut « atteint » ou « terminé » :

- Planification et coordination des services à la clientèle
- Services de préparation à l'emploi (minimum de 60 heures)
- Placement ou jumelage travailleur-emploi\*

\* Les participants qui terminent les composantes du programme ES et retournant aux études, plutôt que d'occuper l'emploi dans lequel ils ont été placés ou ont effectué leur jumelage travailleur-emploi, seront également comptés comme ayant un plan de services terminé.

#### a) Efficacité (55 %)

La dimension de l'efficacité permet d'évaluer les personnes qui reçoivent des services du programme (pertinence de la participation) ainsi que les résultats de ces services.

Les deux mesures de base de l'efficacité sont la pertinence de la participation et les résultats des services :

- a) La **pertinence de la participation (20 %)** des personnes permet d'analyser et de quantifier leurs obstacles à l'emploi et à l'accès au marché. Cette mesure permet aussi de veiller à ce que les fournisseurs de services offrent des services aux participants qui ont le plus besoin du programme.

Les indicateurs de pertinence de la participation ci-dessous sont mesurés au début du programme afin de mettre en évidence les obstacles de chaque participant à l'emploi (Tableau 2 : Indicateurs de pertinence de la participation).

**Norme provinciale minimale :** Les fournisseurs de services doivent offrir leurs services aux participants auxquels s'appliquent, en moyenne, 45 % des indicateurs de pertinence (en moyenne, 6,3 indicateurs s'appliquent à chaque participant).

**Tableau 2: Indicateurs de pertinence de la participation**

| Indicateur de pertinence | Définition |
|--------------------------|------------|
|--------------------------|------------|

| Indicateur de pertinence                                     | Définition                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. Autochtone</b>                                         | Une personne qui s'identifie comme appartenant aux Premières Nations, comme Inuite ou Métisse.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>2. Personne handicapée</b>                                | <p>Le particulier s'est identifié comme une personne handicapée au sens de la <i>Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i> et du <i>Code des droits de la personne</i> de l'Ontario.</p> <p>Il s'agit de personnes présentant entre autres ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif;</li> <li>• une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;</li> <li>• 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;</li> <li>• un trouble mental;</li> <li>• une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la <i>Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail</i>.</li> </ul> |
| <b>3. Nouvel immigrant</b>                                   | Le particulier habite au Canada depuis moins de 60 mois (cinq ans).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>4. Niveau de scolarité atteint</b>                        | Le niveau le plus élevé d'études du particulier ne dépasse pas la 12 <sup>e</sup> année (c'est-à-dire qu'il n'a pas terminé son éducation secondaire ou l'équivalent).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>5. Compétences essentielles, y compris la littératie</b> | <p>Le particulier indique ou le fournisseur de services indique que celui-ci dispose d'un niveau peu élevé d'aptitude dans une ou plus des neuf compétences essentielles qui incluent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• lecture : lecture de divers types de documents</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| Indicateur de pertinence                         | Définition                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                  | <p>(notes, lettres, notes de service, manuels, spécifications, livres, rapports, revues, etc.);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• rédaction : exécution de tâches comme le remplissage de formulaires, la rédaction de textes et la saisie de texte sur un clavier d'ordinateur;</li> <li>• utilisation de documents : lecture ou interprétation de tableaux, de graphiques, de listes, de plans, de dessins, d'affiches et d'étiquettes;</li> <li>• calcul : utilisation des nombres pour effectuer des tâches de calcul et d'estimation, comme la gestion de caisse, l'établissement d'un budget, la mesure et l'analyse;</li> <li>• informatique : utilisation d'un ordinateur pour saisir de l'information, apprendre à utiliser un progiciel, gérer un réseau et analyser et concevoir des systèmes;</li> <li>• capacité de raisonnement : résolution de problèmes, prise de décisions, planification et organisation du travail, recherche de renseignements et utilisation efficace de la mémoire;</li> <li>• communication orale : utilisation de la parole pour communiquer sa pensée et des renseignements à autrui;</li> <li>• travail d'équipe : exécution de tâches avec des partenaires ou en équipe;</li> <li>• formation continue : obligation de participer à un processus permanent d'acquisition de compétences et de connaissances.</li> </ul> <p>Vous trouverez les définitions et niveaux de complexité de ces compétences ainsi que des outils d'évaluation dans la section <a href="#">Alphabétisation et compétences essentielles du site d'Emploi et Développement social Canada</a>.</p> |
| <b>6. Expérience de travail</b>                  | <p>Le particulier :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ne possède aucune expérience de travail;</li> <li>• n'a pas travaillé au cours des six derniers mois;</li> <li>• a une expérience de travail, mais à l'extérieur du Canada.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>7. Situation dans la famille ou le ménage</b> | <p>Le particulier indique ou le fournisseur de services a des motifs raisonnables de croire que celui-ci vit l'une ou l'autre des situations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le particulier vit dans un ménage à faible revenu;</li> <li>• le particulier manque de soutien familial ou</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| Indicateur de pertinence                                  | Définition                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                           | parental (sur le plan financier ou affectif).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>8. Santé mentale</b>                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Le particulier indique avoir des problèmes de santé mentale</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>9. Difficultés basées sur les circonstances de vie</b> | <p>Le particulier indique ou le fournisseur de services détermine des motifs raisonnables de croire que celui-ci :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Présente des problèmes de toxicomanie, a été criminalisé ou a eu des démêlés avec la justice, ou toute autre forme de difficultés ou de discriminations basées sur les circonstances de vie.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>10. Sans-abri et logement</b>                          | <p>Le particulier indique être touché par l'un des facteurs suivants ou le fournisseur de services a des motifs raisonnables de croire que le particulier est touché par l'un de ceux-ci :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>est sans-abri ou n'a pas de domicile fixe, permanent, approprié ou l'éventualité d'occuper un logement, les moyens et la capacité d'en obtenir un. Il s'agit entre autres des personnes sans-abri, vivant dans la rue; des personnes logées dans des refuges; celles recevant de l'hébergement temporaire; les gens à risque de se trouver à la rue dû à la précarité de leur situation financière ou à l'état de leur logement. Plus de définitions peuvent être obtenues sur le site <a href="#">Canadian Homelessness Research Network</a>.</li> </ul> |
| <b>11. Quittant le système de bien-être de l'enfance</b>  | Le particulier se trouve ou quitte le système de bien-être à l'enfance.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>12. Discrimination basée sur l'identité sociale</b>    | Le particulier indique avoir été victime de racisme, d'homophobie, de discrimination religieuse ou autre basé sur son identité dans la collectivité (en fonction de la race ou de l'identité sexuelle par exemple).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>13. Parent monoparental</b>                            | Le particulier est seul à avoir la garde d'un ou de plusieurs enfants ou est seul à la tête de la famille (famille monoparentale ou responsable de personnes à la charge).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>14. Source de revenus</b>                              | <p>Le particulier a indiqué que sa source de revenu est l'une des suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>indemnités prolongées de soins et de subsistance à titre de pupille de la Couronne;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| Indicateur de pertinence | Définition                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>dépend de d'assurance-emploi;</li> <li>prestations d'Ontario au travail (OT);</li> <li>prestations du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH);</li> <li>dépend de d'OT ou du POSPH;</li> <li>aucune source de revenu.</li> </ul> |

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

Les deux indicateurs des résultats des services (« Au travail » et « Aux études ou en formation ») sont mesurés au moment du départ du participant, puis 3 mois, 6 mois et 12 mois plus tard (se reporter au Tableau 3 : Indicateurs des résultats des services).

Pour que les résultats des services soient jugés positifs, la situation du participant doit s'être améliorée après qu'il a terminé le programme avec succès, par rapport à sa situation au moment où il a entrepris le programme (p. ex., il peut s'être trouvé un emploi, alors qu'il était sans emploi ou fréquentait l'école à temps partiel au début du programme).

**Norme provinciale minimale :** Trois mois après avoir quitté le programme, 75 % des participants doivent avoir obtenu les résultats escomptés en matière d'emploi, de formation ou d'éducation.

**Tableau 3: Indicateurs des résultats des services**

| Indicateur des résultats des services                  | Définition                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. Au travail, suit son cheminement de carrière</b> | <p>Le particulier :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>occupe un emploi à temps partiel;</li> <li>occupe un emploi à temps plein;</li> <li>est un travailleur indépendant;</li> <li>est au travail et aux études;</li> <li>est au travail et en formation;</li> <li>est apprenti employé;</li> <li>occupe un emploi dans son domaine d'études ou le domaine de son choix;</li> <li>occupe un emploi qui lui convient mieux;</li> <li>exerce une profession ou un métier.</li> </ul> |
| <b>2. Aux études (à temps plein ou</b>                 | <p>Le particulier :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>poursuit ses études pour obtenir un Diplôme</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| Indicateur des résultats des services                                   | Définition                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>partiel) ou en formation (non enregistrée au début du programme)</b> | <p>d'études secondaires de l'Ontario ou l'équivalent;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• poursuit des études postsecondaires;</li> <li>• poursuit ses études (rattrapage scolaire);</li> <li>• poursuit d'autres études;</li> <li>• suit une formation de deuxième carrière;</li> <li>• suit une autre formation d'EO;</li> <li>• suit une formation en alphabétisation d'EO;</li> <li>• suit une formation en anglais langue seconde ou en français langue seconde;</li> <li>• suit une formation relais du ministère des Affaires civiques et de l'Immigration;</li> <li>• suit une formation du gouvernement fédéral;</li> <li>• suit une autre formation professionnelle.</li> </ul> |

#### **b) Services à la clientèle (25 %)**

La dimension des services à la clientèle permet d'évaluer la réponse aux attentes relatives à la qualité des services du programme ou encore comment le programme rencontre ses objectifs. Les deux mesures de base du rendement des services à la clientèle sont la satisfaction de la clientèle et la coordination des services.

- a) La **satisfaction de la clientèle (5 %)** indique la valeur attribuée aux services par les clients. À la fin du programme, on demande aux participants (les participants et les employeurs) dans quelle mesure, sur une échelle de 1 à 5, ils déconseilleraient ou recommanderaient le Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes à une personne à la recherche du même type de services.

Les fournisseurs de services sont évalués en fonction du pourcentage de répondants qui ont indiqué un degré de satisfaction de 4 ou de 5 (sur 5).

1 – Je déconseille fortement le Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes

2 – Je déconseille le Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes

3 – Je ne sais pas

4 – Je recommande le Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes

5 – Je recommande fortement le Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes

**Norme provinciale minimale :** 85 % des répondants doivent indiquer un degré de satisfaction de 4 ou de 5 sur l'échelle de 5 points.

- b) Les **indicateurs de la coordination des services (20%)** rendent compte du devoir du fournisseur d'intégrer au plan de services d'emploi du participant l'accès et la participation aux études, à la formation ou à d'autres types de

services communautaires, que ce soit pendant ou après la période de prestation des services.

Au nom du participant, le fournisseur de services d'emploi procède à un aiguillage officiel (un accord planifié, appuyé et coordonné) vers un autre organisme (enseignement, formation, services communautaires, etc.). Les indicateurs tiennent compte également des aiguillages officiels vers le fournisseur de services qui ont été faits au nom d'une personne par un autre organisme communautaire.

**Norme provinciale minimale :** 50 % de tous les participants doivent profiter d'un aiguillage efficace à leur admission, pendant ou après la prestation des services.

**Tableau 4: Indicateurs de la coordination des services**

| <b>Indicateur de la coordination des services</b>                                                                     | <b>Définition</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. Aiguillé par un autre organisme</b>                                                                             | Le participant a fait l'objet d'un aiguillage officiel, dans le cadre d'un processus reconnu, vers le fournisseur de services du Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes par un autre fournisseur de services d'Emploi Ontario ou organisme communautaire.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>2. Inscription à un programme d'études ou de formation afin de terminer les études secondaires ou l'équivalent</b> | Le participant a confirmé son inscription, à la suite de l'aiguillage du fournisseur de services du Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes, à un programme d'études qui lui permettra d'obtenir un certificat d'études secondaires reconnu ou l'équivalent, p. ex. la préparation au test d'évaluation en éducation générale (GED), le Centre d'études indépendantes – le jour ou le soir, l'école secondaire.                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>3. Inscription ou participation à des activités de formation</b>                                                   | Le participant a confirmé son inscription ou sa participation, à la suite de l'aiguillage du fournisseur de services du Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes, à une ou plusieurs des activités de formation suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• une des initiatives de formation d'Emploi Ontario, comme les programmes de préapprentissage ou d'apprentissage, le Programme apprentissage-diplôme, le programme Deuxième carrière ou un programme de littératie;</li> <li>• un autre programme de formation comme l'ALS ou le FLS, une formation relais du ministère des Affaires civiques et de l'Immigration, un autre programme de formation du gouvernement, une</li> </ul> |

| Indicateur de la coordination des services                                                                                                  | Définition                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                             | formation pour le travail indépendant, des études postsecondaires, une formation dans un établissement privé, etc.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>4. Inscription ou participation confirmée à des services offerts par d'autres ressources communautaires qui appuient l'employabilité</b> | Le participant a confirmé qu'il est inscrit ou qu'il reçoit, à la suite de l'aiguillage du fournisseur de services du Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes, une ou plusieurs des mesures de soutien suivantes : Ontario au travail, Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, services aux nouveaux arrivants, organismes de réglementation professionnelle, évaluation linguistique ou évaluation des titres de compétence, services de logement, autres services de counseling, services de garde d'enfants, services de planification financière, services de reconversion ou liés à la fermeture d'une usine, autres interventions sur le plan de l'emploi ou mesures de soutien du revenu. |
| <b>5. Inscription à d'autres programmes d'emploi</b>                                                                                        | Le participant a confirmé qu'il est inscrit pour recevoir des services d'autres programmes liés à l'emploi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

### c) Efficience (20%)

La dimension de l'efficacité mesure la capacité du fournisseur de services d'aider les jeunes à terminer le programme.

Dans le cadre du processus de planification d'activités effectuée avec le ministère, les fournisseurs de services se voient donner un nombre total de plans de services devant être terminés au cours de l'exercice, avec le statut « atteint » et « terminé ». La cible pour les plans de services terminés est établie à 75 % des participants sur le nombre total de plans de services qu'un fournisseur est tenu de terminer au cours de l'exercice.

- Par exemple, un fournisseur de services ayant un objectif de 100 participants devrait s'assurer que le plan de services d'au moins 75 jeunes soit terminé avant l'exercice (ou 75 %).

La note des plans de services terminés, qui compte pour 20 % de la note attribuée pour l'efficacité, est calculée en divisant le nombre total de plans de services terminés en fonction des objectifs. La qualité du service pour l'efficacité est évaluée à 100 %.

- Basé sur l'exemple donné plus haut, un fournisseur de services arrivant à un total de 60 plans de services terminés au cours de l'exercice atteindrait 80 % de ses objectifs (soit 60 plans terminés divisés par l'objectif total de 75). Le fournisseur de services atteindrait 1,6 sur 2,0 pour le total de sa note pour la norme de qualité des services.

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

La conformité avec la norme de qualité des services (NQS) générale de la province est essentielle à un financement stable et continu. Le ministère établit un niveau de référence pour chacune des mesures de base et en fait une pondération afin de déterminer la qualité générale des services (consulter l'annexe 1 : Norme de qualité des services (NQS) de la province). 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 d'accès à l'emploi pour les jeunes. 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 être indiqués dans le plan d'activités annuel du fournisseur de services.

Le fournisseur de services ne peut recevoir un score de plus de 100 % pour la NQS.

- Par exemple, un fournisseur de services dépassant ses objectifs de plans de services terminés ne pourrait recevoir une note supérieure à 2,0 (20 % du NQS).

Au fil du temps, les mesures de rendement ou les normes de base peuvent être ajustées pour refléter les changements du rendement à l'échelle du système. Dans le cadre du cycle annuel de planification des activités, le ministère confirmera les normes de base en matière de rendement pour l'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. Les fournisseurs de services recevront annuellement des renseignements sur le processus de planification des activités et ses exigences.

Le ministère fait appel à la Matrice des décisions relative au financement (décrite plus bas, au Tableau 5 : Matrice des décisions relatives au financement), pour la prise de

décisions sur le financement continu, le renouvellement des ententes, les incitatifs au rendement et tous les autres prix et reconnaissances destinés aux fournisseurs de services. Les décisions du ministère sont guidées par quatre principaux critères : le respect des ententes de transfert de paiement et des directives de service, le respect des Normes de services provinciales (se reporter à la section sur le Cadre de gestion du rendement), les preuves de la capacité organisationnelles (Tableau 6 : Indicateurs de capacité organisationnelle et définitions) et l'atteinte des objectifs d'amélioration.

Cette matrice clairement définie explique les conditions d'admissibilité à un financement durable ainsi qu'à des prix et à des récompenses. Elle précise également les circonstances justifiant des améliorations et l'envoi d'un avis de résiliation d'entente.

Tableau 5: 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ✓                                  | ✓                             | ✓                                    | ✓                                 | <b>Réussite : approbation du financement, incitatif au rendement ou possibilité de récompense</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>L'examen de la capacité organisationnelle montre une capacité de maintien ou d'amélioration des résultats.</li> <li>Le fournisseur de services a atteint les objectifs d'amélioration énoncés dans la plus récente entente.</li> </ul>                        |
| ✗                                  | ✓                             | ✗                                    | ✗                                 | <b>Examen officiel : approbation du financement conditionnelle à la conformité immédiate</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>L'examen de la capacité organisationnelle montre une faible capacité de maintien ou d'amélioration des résultats.</li> <li>Le fournisseur de services n'a pas atteint les objectifs d'amélioration de la plus récente entente.</li> </ul> |
| ✗                                  | ✗                             | ✓                                    | ✗                                 | <b>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</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le fournisseur de services N'A PAS respecté l'entente et doit soumettre un</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| Respect de l'entente avec le MESFP | Respect de la NQS provinciale | Capacité organisationnelle démontrée | Objectifs d'amélioration atteints | Réponse du MESFP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                    |                               |                                      |                                   | <p>plan d'action pour s'y conformer.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>L'examen de la capacité organisationnelle montre une capacité et une possibilité d'amélioration immédiate.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| X                                  | X                             | X                                    | X                                 | <p><b>Résiliation : avis de résiliation de l'entente, processus d'aide au transfert des services à la clientèle</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Le fournisseur de services est invariablement en situation de non-conformité avec l'entente ou les lignes directrices.</li> </ul> <p>N.B. : Une violation grave de l'entente (p. ex. des activités frauduleuses) constitue un motif suffisant de résiliation immédiate.</p> |

**Tableau 6: Indicateurs et définitions de la capacité organisationnelle**

| Dimension                                                                                                                                                                                                                                 | Indicateurs de la capacité organisationnelle et les définitions                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Planification</b><br/>Le fournisseur de services peut élaborer, mettre en œuvre, surveiller et modifier des plans d'action pour atteindre des buts définis et répondre à ses obligations contractuelles à l'égard du ministère.</p> | <p><b>Démonstration de l'utilisation de données</b> – Le fournisseur de services a démontré que des données (non financières), y compris l'information sur le marché du travail, sont analysées et évaluées afin d'apporter des modifications à court et à long terme aux programmes et aux services qui reflètent les besoins du marché du travail et de la collectivité.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p><b>Ressources</b><br/>Le fournisseur de services peut mobiliser et créer des ressources pour atteindre des buts définis et répondre à ses obligations contractuelles à l'égard du ministère.</p>                                       | <p><b>Processus administratifs</b> – 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.</p> <p><b>Rendement des résultats financiers</b> – 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.</p>                                                                                                                                                |
| <p><b>Communication</b><br/>Le fournisseur de services peut interagir avec le personnel, le ministère et la collectivité au sujet des enjeux, des politiques et des programmes qui touchent les clients et la collectivité.</p>           | <p><b>Coordination communautaire</b> – Le fournisseur de services peut démontrer qu'il a fait appel à des services d'autres organismes communautaires et qu'il a assuré la coordination de ces services. Ces autres organismes comprennent notamment les conseils scolaires, Ontario au travail, Service Canada, les associations d'employeurs et d'autres fournisseurs de services. L'organisme participe au processus local de planification communautaire.</p> <p><b>Gouvernance</b> – Le fournisseur de services a :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>démontré qu'il tient des assemblées générales annuelles auxquelles la collectivité est invitée à assister; ou</li> <li>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</li> </ul> |

| Dimension                                                                                                                                                                                                                                                                             | Indicateurs de la capacité organisationnelle et les définitions                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                       | clients, de la collectivité et de son propre personnel; et <ul style="list-style-type: none"> <li>• adopté une mission ou un mandat qui est conforme aux buts et objectifs d'Emploi Ontario.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Mesure</b><br>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. | <b>Satisfaction de la clientèle et gestion des résultats</b> – 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 clients et d'y répondre en temps opportun.<br><br>L'organisme a mis en place des systèmes et des processus permettant de suivre son rendement par rapport aux engagements de l'entente et aux normes.<br><br><b>Prestation des services</b> – 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 illustrent 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 a la norme provinciale
- expliquer ce qui vois a fait atteindre des résultats inferieurs a 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**

### **Élaborée des plans d'amélioration** (de novembre à janvier)

Les mesures à prendre sont :

- passer en revue les facteurs qui ont influence 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 cotre 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 visés par le contrat dans des locaux aisément accessibles aux participants, y compris aux personnes handicapées.

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

Le fournisseur de services doit orienter les personnes handicapées vers les services du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH). Le POSPH répond aux besoins particuliers des personnes et offre une gamme de mesures de soutien favorisant l'emploi et l'autonomie. Les personnes bénéficient notamment d'aide sur le plan technologique et de mesures de soutien. Des appareils et du personnel sont aussi mis à leur disposition pour des services comme la transcription et l'interprétation gestuelle.

#### **5.1.2. Partage des locaux**

Le ministère reconnaît l'importance du partage des locaux avec d'autres intervenants communautaires, notamment les bureaux de l'apprentissage, les autres programmes d'Emploi Ontario, d'autres ministères, comme le ministère du Développement du Nord et des Mines et le ministère des Affaires civiques et de l'Immigration, ainsi que d'autres services communautaires. De telles mesures peuvent être prises pour améliorer les services à la clientèle, l'accès de la communauté et le bon rapport coût-efficacité.

Lorsque la prestation du Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes est assurée dans des locaux partagés avec d'autres programmes et services, les fonds consacrés à l'administration du programme doivent être utilisés uniquement pour couvrir 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.

Des fournisseurs de services d'Emploi Ontario auront l'obligation contractuelle de fournir des services du Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes en français dans les 25 régions désignées par la Loi sur les services en français et dans 10 autres régions désignées par la Loi sur les langues officielles du gouvernement fédéral.

Les fournisseurs de services situés dans des régions désignées doivent offrir les services suivants en français :

1. Information
  - Matériel promotionnel (dépliants)
  - Création et mise en œuvre de stratégies d'information
2. Communications orales
  - Au téléphone
  - En personne (entrevues, visites, rencontres, ateliers ou séances d'information et de consultation)
3. Communications écrites
  - Par la poste et par télécopieur
  - Par courriel, banques de données interactives et Internet
4. Affichage et avis publics
  - À l'intérieur et à l'extérieur
5. Formulaires et documents
  - Papeterie
  - Tous les formulaires d'identification, d'accréditation ou de demande, notamment pour les demandes de permis et de certificat
  - Tout document destiné au public

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la Loi sur les services en français, consultez le site des [Services gouvernementaux en français](#).

### **5.3. Reconnaissance du soutien du gouvernement de l'Ontario**

Les produits, les événements, les services ou les activités résultant du financement du Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes 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 sur l'identité visuelle et les communications pour les services d'Emploi Ontario sont disponibles sur l'[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 afin d'assurer la prestation et de préparer les rapports du Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes. Les obligations relatives à la vie privée sont formulées au paragraphe 2.3a) et aux articles 7.2 et 9 de 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 et conditions de l'entente de formation ou de stage de travail;
- de protéger la vie privée du participant, conformément à l'entente avec le ministère, ainsi que la confidentialité des dossiers électroniques et papier en les conservant dans un endroit sûr;
- d'accéder aux dossiers à des fins de vérification en les identifiant d'une façon plus précise que seulement par le nom;
- de recouper les renseignements sur les employeurs et les participants du Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes;
- de veiller à ce que les dossiers et les renseignements servent à l'évaluation continue des services.

#### **Sécurité et stockage des données**

Les fournisseurs de services doivent conserver les dossiers liés au programme aussi longtemps que les dossiers informatiques. Par conséquent, ils doivent établir des mécanismes et des échéances pour archiver les dossiers des participants, 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 normalisées de protection de l'information :

- stocker les renseignements personnels papier dans des armoires verrouillables;
- adopter et appliquer une politique de mise en sécurité des documents;
- mettre sous verrou tous les renseignements personnels sans surveillance (à la fois les documents papier et les documents électroniques);
- installer les ordinateurs de façon à ce que les personnes non autorisées ne puissent pas accéder à l'information;
- ne pas laisser de renseignements personnels par courrier vocal;
- 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 no 10 du CIPVP intitulée La destruction sécurisée de renseignements personnels

## **5.6. Exigences relatives à la documentation**

Les fournisseurs de services doivent toujours conserver les documents suivants sur les participants et les employeurs :

### **Documents sur les participants**

- Rempli, signé et daté le [formulaire Inscription de la participante ou du participant au programme Emploi Ontario](#);
- Déclaration au dossier attestant que le certificat de naissance, le permis de conduire ou une autre pièce d'identité avec photo du participant 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 au participant avec de l'information sur les services fournis et leur justification, notamment l'évaluation du participant, le plan de services d'emploi, les services recommandés, les activités de mentorat et les progrès du participant

- Dans le cas des services préalables à l'emploi, documents sur les ateliers ou les activités prévus et en cours ainsi que le versement de l'allocation
- Documents émis à des fins d'imposition par les fournisseurs de services conformément aux lois et aux règlements sur les impôts appliqués par l'Agence du revenu du Canada
- Si du soutien financier est fourni, justification et montant du soutien ainsi que signature d'un fournisseur de services autorisé
- Dans le cas des stages de travail, justification du stage s'appuyant sur les besoins du participant et de l'employeur, de même que justification, montant et modalités des incitatifs ou des mesures de soutien fournis, s'il y en a
- Documents sur les visites obligatoires des locaux et les autres activités de surveillance menées, ainsi que sur le suivi auprès des employeurs et des participants et les résultats
- Dans le cas du soutien à l'éducation et à la transition de l'école au travail (s'il y a lieu), information sur la justification et la nature des activités, ainsi que le mentorat et la durée des services
- En cas de cessation des services, raisons de la cessation et étapes suivies par le fournisseur pour aider le participant à résoudre les problèmes avant la fin des services

### **Documents sur les employeurs**

- Complété, signé et daté [Formulaire de l'employeur d'Emploi Ontario](#);
- Preuve de l'admissibilité de l'employeur au programme et de la pertinence de sa participation
- Profil de l'employeur, y compris sa taille, son secteur d'activité ainsi que le nombre et le type de stages offerts
- Renseignements sur les incitatifs aux employeurs, le cas échéant, incluant le montant des incitatifs et du versement des fonds dans le formulaire [Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes et Programme d'accès aux emplois d'été pour les jeunes Entente de stage avec incitatif à la formation](#), et le formulaire [Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes et Programme d'accès aux emplois d'été pour les jeunes: Entente de placement et de travail à l'essai pour les participant\(e\)s figurant sur la feuille de paye du fournisseur de services](#)
- 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
- En cas de stage incomplet, documents sur la méthode et les étapes suivies par le fournisseur de services pour résoudre le problème, ou raisons de la cessation du stage

## **5.7. 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. Les fournisseurs de services sont tenus de présenter des rapports financiers tels que définis dans l'entente.

### **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 des ententes contractuelles, de l'application constante des normes et de la fidélité aux directives du programme. À des fins de surveillance du programme, le ministère peut :

- vérifier les documents et les autres formulaires avant de les traiter;
- communiquer avec le fournisseur de services ou les participants 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.

## **5.8. Formulaires**

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

- Formulaire du participant d'Emploi Ontario
- Formulaire de l'employeur d'Emploi Ontario
- Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes et Programme d'accès aux emplois d'été pour les jeunes: Entente de placement/de jumelage-emploi/d'essai de poste
- Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes et Programme d'accès aux emplois d'été pour les jeunes: Entente de placement et de travail à l'essai pour les participant(e)s figurant sur la feuille de paye du fournisseur de services

Tous les formulaires des programmes sont disponibles sur le [site de l'Espace partenaires Emploi Ontario \(EPEO\)](#).

### **Assurance contre les accidents du travail**

Les formulaires suivants sont exigés pour tous les employeurs offrant des stages de travail par l'entremise du Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes. Les fournisseurs de services doivent veiller à ce que les employeurs assurés par la CSPAAT remplissent les formulaires chaque fois qu'il le faut. Les employeurs qui ne sont pas assurés par la CSPAAT doivent utiliser leur propre couverture et leurs propres formulaires. Les formulaires suivants **ne doivent pas être modifiés** :

#### Formulaires de la CSPAAT

- Formulaire 7 : Avis de lésion ou de maladie (employeur)
- Formulaire 9 : Déclaration complémentaire de l'employeur
- Lettre d'autorisation pour représenter l'employeur offrant le stage

### **5.9. Loi de 2000 sur les normes d'emploi**

La *Loi de 2000 sur les normes d'emploi* régit les stages de travail offerts dans le cadre du Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes.

Vous trouverez un guide relatif à cette loi sur le site [Web du ministère du Travail](#) (cliquez sur Normes d'emploi, puis sur l'hyperlien Votre guide de la *Loi de 2000 sur les normes d'emploi*).

Vous pouvez aussi téléphoner au Centre d'information au 1 800 531-5551 ou, à Toronto, au 416 326-7160.

Le texte de la *Loi* se trouve dans la sur le site Web [Lois-en-ligne](#).

### **5.10. Code des droits de la personne de l'Ontario**

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

Le texte du *Code* se sur le site Web [Lois-en-ligne](#).

On peut également s'adresser à :

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, 416 314-4500

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

180, rue Dundas Ouest, 7e étage, Toronto (Ontario), M7A 2R9

## 5.11. Assurance des stagiaires participants

### Sécurité au travail

L'employeur doit fournir une assurance contre les accidents du travail aux participants du Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes en stage de travail.

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

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

Les employeurs tenus de contracter l'assurance de la CSPAAT doivent lui présenter leurs demandes de règlement.

Les employeurs qui ne sont pas tenus de contracter l'assurance de la CSPAAT peuvent la souscrire volontairement ou souscrire une assurance privée.

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

### 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 visiter le site Web de [la CSPAAT](#) pour connaître les employeurs ou les entreprises qui sont tenus de souscrire à l'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. Les fournisseurs de services peuvent visiter le [site Web de la CSPAAT](#) pour connaître les employeurs ou les entreprises qui ne sont pas tenus de souscrire l'assurance.

#### Présentation de demandes de règlement à la CSPAAT

Il incombe au participant d'informer son employeur de toute lésion ou maladie le jour même où elle survient, ou le plus tôt possible par la suite. L'employeur doit aviser immédiatement le fournisseur de services, même s'il présente une demande de

règlement en vertu de sa propre assurance et, si l'assurance invoquée est celle du ministère, il doit fournir à l'appui tous les renseignements nécessaires pour préparer le rapport ou la demande de règlement. Cette marche à suivre doit être clairement expliquée aux participantes et participants et aux employeurs dès le début du stage de formation.

Si un employeur inscrit auprès de la CSPAAT choisit de présenter une demande de règlement en vertu de l'assurance souscrite par le ministère auprès de la CSPAAT, il doit, conjointement avec le fournisseur de services, remplir et signer une Lettre d'autorisation pour représenter l'employeur offrant le stage.

### **Marche à suivre**

Pour présenter une demande de règlement en vertu de l'assurance souscrite par le ministère auprès de la CSPAAT, le fournisseur de services doit remplir l'Avis de lésion ou de maladie (employeur) – Formulaire 7 – et utiliser le numéro d'entreprise 825164.

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

| Champ de formulaire                                                           | Description du champ de formulaire                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nom de l'employeur                                                            | MESFP – puis inscrire le nom et le numéro de téléphone du fournisseur de services         |
| Numéro d'entreprise                                                           | 825164                                                                                    |
| Adresse                                                                       | Adresse du fournisseur de services                                                        |
| Numéros de téléphone et de télécopieur                                        | Numéro de téléphone du fournisseur de services                                            |
| Adresse du lieu de travail, succursale, usine, service où travaille l'employé | Nom et numéro de téléphone de l'entreprise où la participante ou le participant travaille |

Veuillez-vous assurer que tous les employeurs offrant le stage savent qu'ils doivent informer le fournisseur de services de tout accident, de toute lésion ou maladie au moment où ils en prennent connaissance. Quant au fournisseur de services, il doit :

- remplir le Formulaire 7 dans les trois jours ouvrables qui suivent l'accident ou la lésion, le cas échéant;  
REMARQUE : La marche à suivre de la CSPAAT et les échéanciers déterminés sont fondés sur les circonstances particulières et les conséquences ou la gravité de la lésion, c. à d. la durée de l'absence au travail de l'employé ou la nécessité de modifier son travail. Veuillez consulter les directives de la CSPAAT accessibles sur son [site Web](#) pour déterminer dans quelle circonstance une demande de règlement devrait être remplie.
- Remarque : Les fournisseurs de services sont invités à remplir le Formulaire 7 en ligne et à le soumettre par voie électronique. Les formulaires sont accessibles sur le site Web de la [CSPAAT](#). Les fournisseurs de services doivent prendre note que la CSPAAT impose une pénalité de retard de 250 \$ chaque fois qu'elle reçoit un Formulaire 7 après l'expiration d'un délai de sept jours suivant la date de l'accident, le cas échéant.
- télécopier, envoyer par courriel ou poster à la CSPAAT le rapport dûment rempli dans les sept jours ouvrables qui suivent l'accident;
- télécopier ou poster un exemplaire du rapport au bureau régional du ministère, le cas échéant.

De plus, le fournisseur de services doit :

- soumettre un nouveau Formulaire 7 si les renseignements concernant la demande de règlement sont révisés. Le mot « révisé » doit apparaître clairement dans la partie supérieure du formulaire pour indiquer qu'il s'agit d'une demande de règlement qui a déjà été présentée à une date antérieure;
- télécopier ou poster un exemplaire du rapport révisé à la CSPAAT; et
- télécopier ou poster un exemplaire du rapport au ministère.

### **Retour au travail**

Il incombe à l'employeur et à la stagiaire ou au stagiaire d'informer le fournisseur de services lorsque la stagiaire ou le stagiaire retourne au travail. Le fournisseur de services doit :

- remplir la Déclaration complémentaire de l'employeur (Formulaire 9);
- télécopier ou poster le formulaire rempli à la CSPAAT;
- télécopier ou poster un exemplaire du rapport au ministère.

### **5.12. Assurance responsabilité civile**

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

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

Les ententes de stage de travail exigent que les employeurs déclarent le type d'assurance qu'ils souscrivent :

- l'assurance de la CSPAAT obligatoire pour les industries et les entreprises; ou
- l'assurance de la CSPAAT facultative pour les industries et les entreprises; ou
- une assurance privée contre les accidents du travail; **et**
- une assurance responsabilité civile générale.

### **5.13. Outils d'information et de ressources d'Emploi Ontario**

- Site Web d'Emploi Ontario
  - Documents sur les programmes et services d'Emploi Ontario produits par le ministère
  - 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.

## ANNEXE 1 : 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 **6,96** -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 provinciale minimale (c) x valeur maximale (b)

Σ Somme des valeurs de la NQS (d) = NQS générale de la province = **6,96**

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

| Dimension                             | Mesure                                       | Pondération | Valeur maximale | Norme provinciale minimale         | Valeur de la NQS |
|---------------------------------------|----------------------------------------------|-------------|-----------------|------------------------------------|------------------|
|                                       |                                              | a           | b               | c                                  | d                |
| <b>Services à la clientèle (25 %)</b> | 1. Satisfaction de la clientèle              | 5 %         | 0,5             | 85 %                               | 0,43             |
|                                       | 2. Coordination des services                 | 20 %        | 2,0             | 50 %                               | 1,00             |
| <b>Efficacité (55 %)</b>              | 3. Résultats des services                    | 35 %        | 3,5             | 75 %                               | 2,63             |
|                                       | 4. Pertinence de la participation            | 20 %        | 2,0             | 45 %                               | 0,90             |
| <b>Efficiéce (20 %)</b>               | 5. Note pour les plans de services terminés* | 20 %        | 2,0             | 100 %                              | 2,0              |
|                                       |                                              | 100 %       | 10,0            | <b>NQS générale de la province</b> | <b>6,96</b>      |

\*Pour plus de détails concernant la Note pour les plans de services terminés, se référer à la Section 4.1.1.

## **ANNEXE 2 : DOMAINES DE SERVICES PRÉALABLES À L'EMPLOI**

Les ateliers ou activités préalables à l'emploi doivent couvrir les six domaines (les exemples ci-dessous ne sont donnés qu'à des fins 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 de l'information et organisation
- 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 (p. ex. mode de vie sain et sobre, alimentation saine, gestion et soulagement du stress, etc.)
- 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 vitae
- Réalisation d'une recherche d'emploi
- Remplissage de formulaires de demande d'emploi
- Techniques et méthodes d'entrevue d'emploi et d'information
- Demandes en ligne et 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 et relations de travail

**6. Ateliers ou activités sur les compétences en maintien de l'emploi et en avancement professionnel**

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