

Ministry of Training,
Colleges and Universities

Service Delivery Branch
33 Bloor Street East
2nd Floor
Toronto ON M7A 2S3

Ministère de la Formation
et des Collèges et Universités

Direction de la prestation des services
33, rue Bloor Est,
2^e étage
Toronto (Ontario) M7A 2S3



DESTINATAIRES : Fournisseurs de services

EXPÉDITEUR : Ministère de la Formation et des Collèges et Universités

DATE : Le 17 décembre 2010

OBJET : Avenues pour la clientèle des Services d'emploi (SE)

OBJECTIF

Le présent bulletin vise à vous présenter un outil de référence dont pourra se servir votre organisme comme complément aux lignes directrices, bulletins et autres documents qu'il utilise déjà concernant les avenues pour la clientèle des SE.

AU SUJET DES AVENUES POUR LA CLIENTÈLE DES SE

Le document *Avenues pour la clientèle des Services d'emploi* fait un survol des différentes avenues qu'offrent les fournisseurs de SE à leur clientèle.

Les étapes de chaque avenue y sont clairement présentées, afin que les lecteurs comprennent en un coup d'œil les mouvements de la clientèle. Lorsqu'il y a lieu de le faire, tant la clientèle de Ressources et information que celle des services assistés des SE, ainsi que celle concernée par d'autres programmes et services d'Emploi Ontario, notamment les programmes pour personnes handicapées, sont rassemblées dans une seule et même avenue.

Le document présente également certaines étapes du processus dans le Système de gestion des cas du Système d'information d'Emploi Ontario, notamment la création du dossier d'une nouvelle cliente ou d'un nouveau client, la saisie de données liées à sa sortie du système et les résultats du suivi. Le document met aussi en lumière certaines des considérations liées à la gestion du rendement selon le type de clientèle.

Soulignons que les avenues pour la clientèle **n'englobent pas** nécessairement tous les processus, ni ne remplacent les lignes directrices et procédures. Ces avenues ne doivent pas être considérées comme un simple schéma linéaire de mouvement de la clientèle ni faire office d'instructions à suivre aveuglément.

Rappelez-vous que les services à la clientèle et les « avenues » dépendent des besoins de la clientèle, ce qui fait que chaque cas et chaque situation est unique.

Les fournisseurs de SE doivent continuer de suivre les lignes directrices et instructions des différents bulletins et autres outils pertinents qui sont déjà en usage et qui visent à faciliter la prestation des SE et d'autres programmes et services d'Emploi Ontario.

PROCHAINES ÉTAPES

Si vous avez des questions au sujet du document *Avenues pour la clientèle des Services d'emploi*, veuillez communiquer avec votre conseillère ou conseiller en emploi et en formation.