

Questions et réponses pour les fournisseurs de services des SAEO

Q1 : Pourquoi nous a-t-on donné l'occasion d'offrir les mêmes services que nous offrons en ce moment dans le cadre d'une nouvelle entente avec les SAEO?

R1. Le MFCU s'affaire à transformer le réseau d'Emploi Ontario (EO) afin d'assurer une prestation uniforme des services en matière d'emploi à tous ses clients, là où ils en ont besoin et au moment opportun. La mise sur pied des Services d'emploi (SE) en août 2010 était une première étape, mais non la dernière. Cependant, avant d'aller de l'avant avec la transformation d'Emploi Ontario, nous devons mieux connaître les besoins de nos clients et les services actuellement offerts dans les communautés.

Q2 : Pourquoi le MFCU ne prolonge-t-il pas simplement notre entente actuelle?

R2 Pour remplir les exigences établies dans la Directive sur l'obligation de rendre compte en matière de paiement de transfert, toutes les ententes provinciales doivent stipuler :

- le rôle de chaque partie,
- les mesures de rendement,
- les exigences en matière de reddition de comptes,
- les normes de suivi,
- les normes de responsabilité et de vérification.

Les nouvelles ententes des SAEO suivront également le modèle des ententes pour les autres programmes d'EO.

Q3 : Qu'arrivera-t-il après le 31 mars 2012? Deviendrons-nous des fournisseurs auprès des SE?

R3 : Le Ministère considère qu'il est important de prendre le temps nécessaire pour bien évaluer le réseau actuel avant d'aller de l'avant avec la transformation. Nous avons besoin de beaucoup de renseignements, provenant de nombreuses sources, afin de nous aider à prendre des décisions réfléchies à propos de l'avenir du réseau d'EO. Pour le moment, aucun échéancier n'a été établi et aucune décision n'a été prise.

Q4 : Est-ce qu'on attend des fournisseurs de services qu'ils se concertent afin de mettre sur pied des plans « à l'échelle des communautés » avant de présenter leurs plans de projet?

R4 : Bien que le Ministère n'ait pas d'exigence précise à propos de la concertation des différents fournisseurs de services au cours du processus de planification des projets, il est de l'intérêt de la communauté et des clients que le travail soit fait par *un* réseau *uni*. En travaillant de concert avec les autres fournisseurs dans le réseau d'EO, votre organisme fera en sorte que le processus d'aiguillage soit clair et qu'il n'y ait pas de chevauchement dans les services de suivi.

Q5 : Comment puis-je prendre part au processus de transformation d'EO?

R5 : N'hésitez pas à communiquer avec le personnel du MFCU et visitez régulièrement l'Espace partenaires d'Emploi Ontario (EPEO) (<http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/>) afin d'en savoir plus sur les occasions de vous faire entendre.

Q6 : Notre expérience de la prestation des SAEO nous a fait prendre conscience qu'un modèle de prestation de services légèrement différent pourrait nous aider à mieux servir nos clients. Aurons-nous l'occasion de modifier le service que nous offrons actuellement?

R6 : Le *type* de services que vous offrez ne devrait changer que légèrement; par contre, vous pouvez envisager de modifier la *façon* dont vous les offrez au besoin. Par exemple, vous pourriez modifier le nombre de sujets abordés au cours d'ateliers sur l'emploi. Vous devriez consulter votre conseillère ou conseiller en emploi et en formation à propos de toute modification à apporter à vos activités.

Q7 : Avec la mise sur pied des SE, nous avons de la difficulté à remplir nos objectifs actuels en matière de clientèle. Est-il possible maintenant d'ajuster ces objectifs?

R7 : Veuillez consulter votre conseillère ou conseiller en emploi et en formation à propos de changement à vos objectifs en matière de clientèle au cours du processus de planification de projet.

Q8 : À quel point devons-nous fournir des renseignements détaillés dans le document 1 du plan de projet?

R8 : Le document 1 fera partie de l'entente, et votre rendement sera mesuré en fonction de celui-ci. Vous devez donc fournir assez de détails pour vous permettre (ainsi qu'au MFCU) de faire le suivi de vos progrès. Le plan de projet doit également être court, donc soyez brefs : vous pouvez utiliser des points ou des puces. Commencez par rédiger une réponse concise pour chacune des sections du plan de projet : renseignements sur le fournisseur de services; objectifs et description sommaire du projet; processus d'aiguillage; activités et échéanciers; indicateurs et résultats. Les indicateurs et les résultats doivent être divisés par trimestre et ne sont pas cumulatifs.

Q9 : Et si nos coûts augmentent? Est-il possible de négocier un budget révisé?

R9 : Aucune augmentation budgétaire ne sera négociée compte tenu du contexte économique actuel. Le Ministère offrira plutôt une marge de manœuvre budgétaire plus grande en réduisant les catégories actuelles de coûts multiples en deux types de financement – les coûts de fonctionnement et le soutien individuel. Votre organisme pourra également mieux prévoir, puisque les paiements seront effectués régulièrement selon un calendrier précis et établi à l'avance.

Q10 : Et si nous décidons de ne pas renouveler notre entente avec les SAEO?

R10 : Le MFCU vous demandera :

- de confirmer votre décision par écrit;
- de mettre fin aux services que vous offrez progressivement et de façon responsable;
- de participer aux discussions avec le MFCU et les autres fournisseurs de services dans votre communauté afin de vous assurer que les clients ont accès aux services d'emploi dont ils ont besoin.

Q11 : Le Ministère nous fournira-t-il une rétroaction sur notre plan de projet initial? Quand? Qu'arrivera-t-il ensuite?

R11 : Le MFCU communiquera avec vous si vous devez modifier votre plan de projet. Vous recevrez une lettre accusant réception de votre plan de projet dans les dix jours ouvrables suivant la soumission. Après notre examen, nous vous ferons parvenir une

lettre confirmant l'approbation de votre plan de projet. Finalement, une entente (comprenant le plan de projet, en annexe E) sera rédigée et signée par les deux parties.

Q12 : Si nous n'avons pas soumis notre plan de projet d'ici le 11 février 2011, serons-nous toujours pris en compte?

R12 : Si le MFCU n'a pas reçu votre plan de projet d'ici le 11 février, nous considérerons que vous vous retirez et que votre organisme n'est plus intéressé à offrir des services dans le cadre d'une entente des SAEO. Dans ce cas, un employé du MFCU communiquera avec vous afin de discuter des prochaines étapes à suivre et de l'arrêt progressif des activités.

Q13 : Comment pouvons-nous répondre aux inquiétudes des clients à propos des renseignements personnels demandés sur le formulaire de renseignements sur le projet (FRP)?

R13 : Utilisez la Fiche de recommandations publiée sur l'EPEO pour savoir comment répondre aux questions des clients et leur expliquer l'avis de collecte de renseignements et les obligations juridiques de votre organisme en matière de protection de la vie privée.

Q14 : Quelles sont les dates butoirs pour la soumission des rapports de données sur les clients?

R14. Le rapport de données sur les clients et le rapport trimestriel sur les données globales doivent tous deux être soumis aux trois mois, le premier vendredi du mois suivant la fin du trimestre. Par exemple, pour le premier trimestre, soit du 1^{er} avril au 30 juin 2011, les rapports doivent être soumis le vendredi 8 juillet 2011. Les directives et les dates importantes de remise sont indiquées sur les deux documents.

Q15 : Une fois que le rapport trimestriel sur les données globales est soumis, que se passe-t-il?

R15 : Chaque rapport trimestriel sur les données globales est soumis avec un rapport d'état. Vous recevrez une rétroaction de la part de votre conseillère ou conseiller en emploi et en formation dans les dix jours ouvrables qui suivront.

Q16 : À partir de quand les fournisseurs de service recevront-ils des paiements mensuels?

R16 : Les fournisseurs de services recevront leur premier paiement environ deux semaines après que le contrat signé aura été renvoyé au MFCU. Les paiements mensuels se feront par dépôt direct au cours de la première semaine du mois.

Q17 : On exige deux documents dans le cadre du plan de projet des fournisseurs de services. Les fournisseurs doivent-ils fournir quoi que ce soit d'autre d'ici le 11 février 2011?

R17 : Les deux documents de plan de projet, les lettres patentes et les certificats d'assurance doivent être soumis d'ici le 11 février 2011.