

Système de gestion des cas (SGC) du SIEO
Service d'emplois d'été (SEE) 2011-2012
Questions et réponses
Version 1.0

mai 2011

Introduction

Pour soutenir l'administration et la prestation du Service d'emplois d'été (SEE) en 2011, le ministère prévoit lancer la Version 2.0 du Système de gestion des cas du Système d'information d'Emploi Ontario (SGC du SIEO) le 30 mai 2011. Outre diverses améliorations, la Version 2.0 comprendra une nouvelle fonctionnalité, notamment un modèle de plan de services pour le SEE.

AVANT LE LANCEMENT (jusqu'au 30 mai) :

Q1 : Quand la nouvelle fonctionnalité du SEE sera-t-elle disponible dans le SGC du SIEO?

R1 : La Version 2.0 inclura une nouvelle fonctionnalité, à savoir un plan de services pour le SEE afin de soutenir la prestation du programme. La Version 2.0 devrait être lancée le lundi 30 mai 2011.

Q2 : Quelles sont les ressources disponibles pour soutenir la prestation du SEE?

A2 : Les guides d'utilisation, aide-mémoire et autres ressources de formation seront mis à jour avant le lancement de la Version 2.0 à la fin de mai. En plus des modules de formation actuellement disponibles en ligne, un nouveau module de formation interactif sera offert en ligne au début du mois de mai à l'intention du personnel. Pour former les nouveaux membres du personnel, nous suggérons de passer en revue le Guide de ressources de formation et d'utiliser les autres ressources qui se trouvent sur Espace partenaires Emploi Ontario (EPEO). Le ministère ne planifie pas offrir de la formation en classe sur le SEE. La fonctionnalité du plan de services pour le SEE ressemble à celle du plan de services des SE, avec un but, des sous-buts et des objectifs. **Le type plan de services du SEE est la seule « nouvelle » fonctionnalité directement liée au SEE.**

Q3 : Les organisations recevront-elles de nouvelles licences pour soutenir la prestation du SEE?

R3 : Comme il a été mentionné dans le bulletin du 26 janvier 2011 à l'intention des fournisseurs de services, le ministère a demandé des clarifications concernant la flexibilité de ses comptes d'utilisateurs dans le cadre de son contrat de licence avec *Curam*. Sur la base des informations reçues, les fournisseurs de services peuvent créer des comptes d'utilisateurs additionnels en sus du nombre qui leur avait été initialement attribué. Toutefois, les fournisseurs doivent savoir que le nombre d'utilisateurs branchés en tout temps au SGC du SIEO ne doit jamais excéder le nombre alloué en vertu de leur licence. Les fournisseurs de services peuvent créer de nouveaux comptes d'utilisateur pour les membres du personnel autorisés afin de soutenir la prestation du SEE en se servant du processus actuel de gestion des utilisateurs. Pour de plus amples renseignements sur la gestion des utilisateurs, veuillez vous reporter à la section du SGC du SIEO sur EPEO.

Q4 : Les utilisateurs ont-ils besoin d'une id. et d'un mot de passe additionnels pour accéder à la fonctionnalité du SEE?

R4 : Non, il n'est pas nécessaire d'avoir une id. d'utilisateur et un mot de passe additionnels pour accéder à la fonctionnalité du SEE. Les utilisateurs autorisés du SGC du SIEO pourront accéder à cette fonctionnalité avec leurs id. et mot de passe actuels.

Q5 : Pouvons-nous utiliser les formulaires du participant et de l'employeur du SEE de l'année dernière ou de nouvelles formules seront-elles créées?

R5 : De nouvelles formules seront créées pour soutenir la prestation du SEE dans le SGC du SIEO. Ces nouveaux formulaires permettront d'obtenir les renseignements exigés par le ministère et entrés dans le SGC du SIEO. Les formulaires seront alignés sur le système pour simplifier l'entrée des données.

Q6 : Doit-on obligatoirement remplir ces nouveaux formulaires du participant et de l'employeur du SEE?

R6 : Ces formulaires créés par le ministère renferment des renseignements importants sur les participants et les employeurs ainsi que le consentement des clients concernant l'utilisation légale de ces renseignements. Il faut donc **obligatoirement** remplir ces formulaires, qui ne peuvent **d'aucune façon** être modifiés par votre organisme.

Q7 : Pourquoi demande-t-on des renseignements sur les « sources de revenus » sur le nouveau formulaire d'inscription du participant au SEE?

R7 : Les fournisseurs enregistreront les renseignements sur les participants au SEE dans le SGC du SIEO. La fonctionnalité du SEE dans le système est basée sur celle des SE et a plusieurs nouveaux champs obligatoires. Nous sommes conscients du fait que les clients qui participent au SEE sont des étudiants n'ayant pas de source de revenus; toutefois, les fournisseurs de services doivent entrer cette information dans le système pour créer un plan de services du SEE.

Q8 : Si un employeur utilise l'ancien formulaire de l'employeur, pouvons-nous l'accepter?

R8 : Un employeur est tenu de remplir le nouveau formulaire de l'employeur, de fournir les renseignements demandés (dont certains sont nouveaux) et d'apposer sa signature.

Q9 : Les employeurs remplissent souvent les formulaires pour les étudiants. Est-ce que cette pratique est toujours acceptable?

R9 : Les étudiants doivent remplir leur propre formulaire de participant au SEE. Le formulaire préparé par le ministère renferme un avis et un consentement relativement à la collecte de renseignements que les étudiants doivent signer en présence du fournisseur pour attester que ce dernier leur a expliqué l'utilisation qui sera faite de leurs renseignements personnels et à qui ils peuvent être divulgués.

Q10 : Une importante quantité de renseignements personnels sur les clients est recueillie sur le formulaire d'inscription du participant au SEE. Quelles sont les attentes du ministère relativement à l'explication que doivent donner les

fournisseurs de services concernant l'avis et le consentement relativement à la collecte de ces renseignements?

R10 : Le ministère s'attend à ce que les fournisseurs des services du SEE protègent les renseignements personnels qu'ils recueillent, utilisent, divulguent et conservent. Les fournisseurs de services doivent donner à chaque client un avis de collecte de renseignements personnels et obtenir son consentement à la collecte indirecte de renseignements personnels énoncée dans le formulaire d'inscription du participant du SEE. L'avis de collecte énonce de quelle façon les renseignements personnels sur le client sont recueillis, utilisés, divulgués et conservés. En vertu de l'avis de collecte, les fournisseurs de services doivent être en mesure d'expliquer les principaux points suivants aux clients :

- La raison pour laquelle leurs renseignements personnels sont recueillis et l'utilisation qui en sera faite.
- Les parties auprès desquelles le ministère peut recueillir de l'information et celles à qui il peut en communiquer.
- Les lois et règlements qui habilent le gouvernement à recueillir cette information.
- La personne à joindre s'ils ont des questions ou préoccupations.

Pour de plus amples renseignements sur la protection de la vie privée au sein des organisations, veuillez consulter le site EPEO :

http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/publications/20101015_sp_privacy_tipsheet_fr.pdf

Q11 : L'employeur était inscrit dans le SGC du SIEO pour la prestation des SE. Doit-il remplir le formulaire du SEE?

R11 : L'employeur doit remplir le formulaire de l'employeur du SEE puisqu'il doit fournir des renseignements différents. Toutefois, **n'inscrivez pas de nouveau** l'employeur dans le SGC du SIEO. Avant d'inscrire un employeur, les fournisseurs de services doivent toujours effectuer une recherche dans le SGC du SIEO pour vérifier s'il est déjà inscrit.

Q12 : De nouveaux points de service seront-ils disponibles dans le SGC du SIEO pour soutenir la prestation du SEE?

R12 : Les clients du SEE seront enregistrés dans le SGC du SIEO en utilisant l'id. du point de service d'EO actuel du fournisseur. Tout comme pour les SE, les fournisseurs de services doivent s'assurer d'associer le bon point de service au moment de créer un plan de services pour un client. Un utilisateur autorisé a accès à tous les points de service associés à son organisation. Par exemple, un utilisateur qui enregistre un plan de services à Sudbury peut associer le client au point de service de la Baie James de son organisation.

Q13 : La Version 2.0 du SGC du SIEO sera lancée à la fin mai. Comment dois-je recueillir l'information aux fins du SEE du 1^{er} avril au 30 mai?

R13 : Tout comme pour les SE, nous demandons aux fournisseurs de services de recueillir l'information en utilisant les formulaires préparés par le ministère en prévision du lancement de la Version 2.0. Du 1^{er} avril au 30 mai, nous leur demandons d'entrer les renseignements personnels des clients et de créer un Cas Emploi Ontario en consignait le numéro de référence du cas pour pouvoir entrer d'autres renseignements plus tard.

Lorsque la Version 2.0 sera lancée le 30 mai, les fournisseurs de services pourront consulter de nouveau leurs formulaires et créer un plan de services pour ces clients.

APRÈS LE LANCEMENT (après le 30 mai) :

Q14 : À qui dois-je m'adresser si j'ai une question technique au sujet de la fonctionnalité du SEE dans le SGC du SIEO?

R14 : Les fournisseurs de services utiliseront le même modèle de soutien que celui établi pour la prestation des SE. Ce modèle prévoit que les utilisateurs du système fassent d'abord appel à leurs ressources locales, comme les spécialistes du système au sein de leur organisation (c.-à-d. un responsable du fournisseur de services) et, au besoin, au bureau local du ministère. Si une circonstance problématique/enquête ne peut être résolue par un spécialiste du système au sein de l'organisation ou du bureau local du ministère, le dossier sera acheminé au Service de dépannage du SIEO.

Le Service de dépannage peut uniquement traiter les problèmes de nature technique.

Q15 : À qui dois-je m'adresser si j'ai une question non technique au sujet du SEE?

R15 : Si vous avez des questions au sujet de la prestation du SEE soutenu par le SIEO, veuillez vous reporter aux lignes directrices du SEE à l'intention des fournisseurs de services et aux autres renseignements et outils affichés sur EPEO. Encore une fois, votre conseillère ou conseiller en préparation à l'emploi local est votre principale personne-ressource lorsqu'une question d'ordre opérationnel (c.-à-d. non technique) doit être acheminée à un échelon supérieur.

Q16 : Des rapports seront-ils disponibles pour le SEE? Seront-ils accessibles par l'entremise du même site Web que pour les rapports des SE?

R16 : Les rapports opérationnels relatifs au SEE seront disponibles dans la Version 1.4 des rapports, dont le lancement est prévu à la fin mai 2011. Ces rapports ressembleront aux rapports opérationnels actuellement disponibles pour les SE (p. ex., Activité des cas des SE). À mesure que de plus amples renseignements sur les rapports du SEE seront disponibles, ils seront affichés sur EPEO.

Q17 : Doit-on conserver des renseignements de base sur un étudiant dans le profil du client (p. ex., études, antécédents d'emploi)?

R17 : On s'attend à ce que les fournisseurs de services conservent des renseignements de base sur tous les clients (des SE et du SEE). La section sur les études et l'emploi sur le formulaire du participant doit être remplie, et ces renseignements doivent être enregistrés dans le SGC du SIEO.

Q18 : Un client peut-il avoir plus d'un plan de services actif à la fois pour le SEE?

Q18 : La fonctionnalité du plan de services du SEE est basée sur celle du plan de services des SE. Un client peut **uniquement** avoir **un** plan de services du SEE actif à la fois.

Q19 : Le client a déjà été inscrit dans le SGC du SIEO par un autre utilisateur. Puis-je créer un plan de services du SEE pour ce client?

R19 : Si le client a été inscrit et est titulaire d'un plan de services du SEE créé par un utilisateur dans une autre organisation, vous ne pourrez pas créer un autre plan de services du SEE pour ce client. Vous devrez communiquer avec le client pour obtenir plus de détails. Si le client a été inscrit mais qu'un plan de services du SEE n'a pas encore été créé, communiquez avec lui pour vous assurer qu'il n'est pas inscrit auprès d'une autre organisation. En communiquant avec le client, vous éviterez de créer un plan de services que vous devrez fermer plus tard en indiquant « ouvert par erreur ».

Q20 : Le SGC du SIEO applique-t-il les conditions relatives à l'âge pour le SEE?

R20 : Il n'y a pas de règles dans le SGC du SIEO pour appliquer les conditions relatives à l'âge. Les fournisseurs de services doivent vérifier l'âge d'un client avant de l'inscrire dans le système.

Q21 : Un employeur doit-il être inscrit dans le SGC du SIEO avant qu'un utilisateur puisse créer un objectif de placement dans un plan de services du SEE pour un client?

R21 : Tout comme pour les SE, un employeur doit être inscrit dans le SGC du SIEO avant qu'il puisse être associé à un plan de services du SEE. Les employeurs du SEE doivent remplir le formulaire d'inscription approprié.

Q22 : Un plan de services du SEE peut-il avoir plus d'un objectif de placement?

R22 : Un plan de services du SEE peut avoir plus d'un objectif de placement. Par exemple, si le fournisseur de services a trouvé deux placements à temps partiel pour un client, il pourra enregistrer cette information dans le plan de services du SEE. Un utilisateur peut ajouter un objectif donné plus d'une fois dans les plans de services du SEE et des SE; il doit sauvegarder le premier objectif avant de créer un autre objectif du même type.

Q23 : Il faut entrer un NAS pour activer un plan de services des SE. Est-ce qu'un NAS est aussi requis pour un plan de services du SEE?

R23 : Il n'est pas nécessaire d'entrer un NAS pour activer un plan de services du SEE.

Q24 : Quand dois-je fermer un plan de services du SEE? Lorsque le placement est terminé ou quand l'employeur soumet le versement?

R24 : Un plan de services du SEE devrait être fermé lorsque le placement est terminé. Si l'on attend que l'employeur soumette un versement, la fermeture du plan pourrait être retardée, ce qui pourrait nuire au client s'il souhaite recevoir des services d'un autre fournisseur de services.

Q25 : Un client a un plan de services du SEE ouvert chez un fournisseur de services – il se fait offrir un autre placement par un fournisseur différent et aimerait poursuivre cette avenue. Quel est le protocole pour communiquer avec le fournisseur de services initial et lui demander de fermer le premier plan de services?

R25 : Si un client ne veut plus recevoir de services de la part d'un fournisseur, le plan de services existant doit être fermé dans le SGC du SIEO. Le client peut demander directement à l'organisation de fermer le plan de services du SEE. Par ailleurs, le nouveau fournisseur de services peut lui aussi en faire la demande, avec le consentement du client. Dans ce cas, le fournisseur doit s'assurer d'obtenir le consentement du client par écrit.

La demande de fermeture est transmise au fournisseur de services initial, accompagnée du consentement du client à l'appui. Tous les fournisseurs de services devront créer les formulaires et la documentation appropriés afin de faciliter toute demande de fermeture d'un plan de services du SEE faite par les clients.