



EMPLOI ONTARIO
SERVICE D'EMPLOIS D'ÉTÉ

Directives aux fournisseurs de services

Juin 2011

TABLE DES MATIÈRES

CHAPITRE 1.0 INTRODUCTION AU SERVICE D'EMPLOIS D'ÉTÉ

- 1.1 Directives du Service d'emplois d'été
- 1.2 Évaluation du Service d'emplois d'été

CHAPITRE 2.0 APERÇU DU SERVICE D'EMPLOIS D'ÉTÉ

- 2.1 Composantes du Service d'emplois d'été
- 2.2 Admissibilité
- 2.3 Cadre de prestation du Service d'emplois d'été
- 2.4 Exigences du Service d'emplois d'été en matière de services à la clientèle

CHAPITRE 3.0 SERVICE D'EMPLOIS D'ÉTÉ

- 3.1 Ressources et information
- 3.2 Ateliers
- 3.3 Affichage des offres d'emploi
- 3.4 Incitation à l'embauche (subvention salariale)
- 3.5 Soutien aux personnes handicapées
- 3.6 Qualité, résultats et achalandage des services
- 3.7 Indicateurs de mesure du Service d'emplois d'été

CHAPITRE 4.0 DIRECTIVES ADMINISTRATIVES

- 4.1 Introduction
- 4.2 Entente avec le ministère
- 4.3 Responsabilités du fournisseur de services
 - 4.3.1 Locaux affectés au programme et baux de location
 - 4.3.2 Accès à l'information et protection de la vie privée
 - 4.3.3 Services en français
 - 4.3.4 Normes relatives à la promotion, aux communications et au graphisme
- 4.4 Exigences relatives aux renseignements à consigner dans les dossiers du Service d'emplois d'été
 - 4.4.1 Exigences relatives à la gestion de l'information et à la présentation de rapports
 - 4.4.2 Formulaires
- 4.5 Responsabilités des employeurs
 - 4.5.1 Loi sur les normes d'emploi
 - 4.5.2 Code des droits de la personne de l'Ontario
 - 4.5.3 Assurances contre les accidents du travail
 - 4.5.4 Demande de règlement à la CSPAAT
 - 4.5.5 Assurance responsabilité civile
 - 4.5.6 Sommaire des ressources du SEÉ et du SGC du SIEO

CHAPITRE 1.0 INTRODUCTION AU SERVICE D'EMPLOIS D'ÉTÉ

Le Service d'emplois d'été (SEÉ) est un programme qui vise à familiariser les étudiantes et étudiants avec le monde du travail durant les mois d'été et à fournir un soutien à la recherche d'emploi durant toute l'année. Même si la composante d'incitation à l'embauche du SEÉ est disponible en avril de chaque année pour les employeurs, la recherche d'emploi effectuée par les étudiantes et étudiants et le recrutement entrepris par les employeurs commencent dès le mois de janvier. Les étudiantes et étudiants peuvent accéder pendant toute l'année à la composante des ressources et de l'information afin de planifier leur emploi d'été pendant qu'ils sont aux études. Les employeurs peuvent également afficher toute l'année des offres d'emploi destinées aux étudiantes et étudiants.

1.1 Directives du Service d'emplois d'été

Les présentes directives s'adressent aux fournisseurs de services qui ont signé un contrat avec le ministère de la Formation et des Collèges et Universités afin d'assurer la prestation du SEÉ et elles sont conformes aux directives administratives qui ont été établies pour les Services d'emploi. Le ministère estime qu'il incombe à l'organisme de prestation des services de veiller à ce que les membres du personnel chargés de la prestation et de l'administration du SEÉ soient bien informés des conditions de l'entente avec le fournisseur de services.

REMARQUE : L'entente entre le fournisseur du SEÉ et le ministère énonce les responsabilités juridiques du fournisseur du SEÉ en matière de prestation du SEÉ. Les directives à l'intention des fournisseurs du SEÉ constituent une ressource visant à aider les fournisseurs du SEÉ à assurer la prestation et l'administration du SEÉ. Ces directives peuvent être modifiées à l'occasion. L'entente a préséance sur ces directives.

(Voir l'entente avec le fournisseur de services, Annexe A, article 2)

1.2 Évaluation du Service d'emplois d'été

Le SEÉ fait l'objet d'une évaluation afin de déterminer les forces et les faiblesses de ses composantes actuelles et de rechercher des occasions de les améliorer afin de mieux servir les étudiantes et étudiants et de renforcer les compétences professionnelles en Ontario.

Selon les résultats de l'évaluation, le ministère de la Formation et des Collèges et Universités pourrait entreprendre une refonte du SEÉ afin de refléter les conclusions, en consultation avec les intervenants concernés et les fournisseurs de services, dans le but de mieux intégrer le programme au modèle des Services d'emploi.

CHAPITRE 2.0 APERÇU DU SERVICE D'EMPLOIS D'ÉTÉ

Le SEÉ offre un éventail de ressources, de mesures de soutien et de composantes de services durant toute l'année afin de donner aux étudiantes et étudiants la possibilité de se préparer à travailler et d'avoir accès à du travail. Le SEÉ offre un ensemble de ressources et de services très souples qui peuvent être adaptés aux besoins particuliers d'une personne.

Le SEÉ relie les fournisseurs de services, les employeurs et les autres programmes et services d'Emploi Ontario. Il offre aux étudiantes et étudiants une aide à la recherche d'emploi et des emplois durant les mois d'été (d'avril à septembre). Les étudiantes et étudiants peuvent être orientés au sein du réseau des fournisseurs des Services d'emploi afin d'assurer l'utilité et la pertinence des services et des emplois. Le SEÉ aide les étudiantes et étudiants à trouver un emploi d'été en offrant des ressources et des renseignements pertinents.

Les fournisseurs de services offrent aux étudiantes et étudiants des renseignements importants durant toute l'année, habituellement à l'aide d'ateliers, de séances d'information et de l'affichage d'offres d'emploi.

Le SEÉ aide les étudiantes et étudiants à obtenir des emplois d'été :

- en leur fournissant des renseignements, des connaissances et des aptitudes pour trouver eux-mêmes un emploi;
- en les aidant à trouver des emplois qui offrent une expérience de travail enrichissante;
- en leur offrant des ateliers sur la recherche d'emploi qui renseignent les étudiantes et étudiants sur les règles et les attentes du milieu de travail et des employeurs, y compris la santé et la sécurité au travail;
- en mettant les employeurs en contact avec des jeunes qui sont prêts et disposés à travailler pendant l'été;
- en accordant aux employeurs un incitatif de 2 \$ l'heure pour embaucher des jeunes pendant l'été.

Les étudiantes et étudiants et les employeurs peuvent participer au programme sans utiliser tous ces services.

Les étudiantes et étudiants et les employeurs doivent satisfaire à des critères d'admissibilité pour participer au SEÉ. Ces critères sont établis par le ministère afin de veiller à ce que les objectifs et les résultats du programme soient atteints d'une manière efficace, cohérente et équitable partout dans la province.

2.1 Composantes du Service d'emplois d'été

Les composantes du SEÉ sont les suivantes :

- les ressources et l'information, afin de faciliter la recherche d'emploi;

- les ateliers (sur l'accès au monde du travail et la recherche d'emploi s'adressant spécifiquement aux étudiantes et étudiants);
- l'affichage des offres d'emploi et, dans certains cas, le jumelage des offres d'emploi en fonction des intérêts personnels;
- l'incitation à l'embauche (subvention salariale) :
 - aux employeurs, pour embaucher directement des étudiantes et étudiants
 - aux employeurs, pour embaucher des étudiantes et étudiants identifiés par le fournisseur de services;
- le soutien aux personnes handicapées.

(Voir l'entente avec le fournisseur de services, Annexe A, article 1)

Pour obtenir des renseignements détaillés sur les composantes du SEÉ, veuillez consulter le chapitre 3.

2.2 Admissibilité

Admissibilité à la composante des ressources et de l'information

Il n'y a aucune exigence particulière quant à l'accessibilité aux ressources qui s'adressent au grand public. Toute personne dans la collectivité, y compris les personnes à la recherche d'un emploi, les employeurs, les étudiantes et étudiants et autres peuvent utiliser les ressources et l'information disponibles. De nombreux utilisateurs des ressources et de l'information n'auront pas besoin d'autres services, comme une aide individuelle.

Pour être admissibles aux ateliers du SEÉ :

les étudiantes et étudiants doivent :

- être âgé(e)s de 15 à 30 ans;
- prévoir poursuivre leurs études à l'automne;
- avoir l'intention de trouver un emploi d'été;
- être admissibles à travailler au Canada.

Pour être admissibles à un emploi d'été avec incitation à l'embauche :

les étudiantes et étudiants doivent :

- être âgé(e)s de 15 à 30 ans;
- prévoir poursuivre leurs études à l'automne;
- être admissibles à travailler au Canada;
- être embauché(e)s par une personne avec laquelle elles ou ils n'ont aucun lien de parenté (p. ex., un fils, une fille, une conjointe ou un conjoint, un frère, une sœur);
- ne pas être déjà au service de l'employeur qui demande l'incitation à l'embauche.

Les étudiantes et étudiants dont l'emploi à temps partiel (24 heures par semaine ou moins) peut être transformé en un emploi à temps plein (35 heures par semaine ou davantage) pendant leur participation au SEÉ sont aussi admissibles.

(Voir l'entente avec le fournisseur de services, Annexe A, article 4)

Admissibilité des employeurs à proposer un placement d'été pour étudiante ou étudiant accompagné d'une incitation à l'embauche

Les employeurs qui souhaitent participer à la composante de l'incitation à l'embauche doivent satisfaire à toutes les exigences énumérées ci-dessous et aux exigences particulières énoncées dans leur entente relative à un emploi subventionné. Lorsqu'un employeur ne peut satisfaire à toutes les exigences de son entente relative à un emploi subventionné, il sera nécessaire de réviser l'entente. En particulier, l'employeur doit :

- être autorisé par le ministère du Développement économique et du Commerce à exploiter une entreprise en Ontario;
- se conformer à toutes les lois provinciales et aux lois fédérales pertinentes, ainsi qu'à tout règlement et toute autre norme pertinente, y compris, entre autres, la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, la *Loi de 2000 sur les normes d'emploi*, le *Code des droits de la personne* et la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* et les lois pertinentes en matière de protection de la vie privée;
- offrir des emplois en Ontario;
- appartenir au secteur privé, au secteur sans but lucratif ou au secteur parapublic (municipalités, écoles, universités, collèges, hôpitaux);
- démontrer sa capacité d'offrir un placement avec une supervision adéquate;
- inscrire la participante ou le participant au registre de paie de l'entreprise et lui offrir les mêmes conditions de travail et avantages sociaux qu'à tous les employés réguliers;
- être en règle avec la CSPAAT ou posséder une assurance privée contre les accidents du travail;
- souscrire à une assurance responsabilité civile adéquate, en suivant les conseils de son courtier d'assurance.

Pour être admissible à des placements consécutifs, l'employeur doit :

- démontrer sa capacité d'offrir un placement adéquat;
- respecter les modalités de tout contrat antérieur concernant un placement.

L'employeur **ne doit pas** :

- embaucher comme participante ou participant à un placement un membre de la famille immédiate (conjoint ou conjointe, frère, sœur ou enfant) des administrateurs, membres du conseil d'administration ou gestionnaires de son entreprise;
- recevoir des fonds gouvernementaux d'une autre source pour la même étudiante ou le même étudiant ou le même placement;

- utiliser des étudiantes ou étudiants pour remplacer du personnel existant ou du personnel mis à pied;
- être un fournisseur du SEÉ;
- embaucher des étudiantes et étudiants avant de présenter une demande au programme.

Les bureaux des élus fédéraux, provinciaux ou municipaux ne sont pas admissibles à recevoir une incitation à l'embauche.

(Voir l'entente avec le fournisseur de services, Annexe A, article 5)

2.3 Cadre de prestation du Service d'emplois d'été

La prestation du SEÉ est assurée par un réseau de fournisseurs de services indépendants. Le cadre de prestation du service reflète les attentes des étudiantes et étudiants et des particuliers à l'égard de la prestation des services qu'ils reçoivent.

Les principes clés qui guident la prestation du SEÉ, y compris les services offerts durant toute l'année sont énumérés ci-dessous.

Accessibilité – Les fournisseurs du SEÉ donneront aux étudiantes et étudiants des renseignements précis sur l'emploi et les services. Le SEÉ offre un accès raisonnable et équitable aux services partout dans la province, incluant des adaptations pour les personnes ayant des besoins particuliers.

Axé sur le client – Les fournisseurs du SEÉ veilleront à fournir des services adaptés aux besoins de chaque étudiante ou étudiant, employeur ou collectivité (qu'ils soient de nature géographique ou technologique).

Qualité – Les fournisseurs du SEÉ veilleront à ce que les clients vivent une expérience utile et positive, lors de chaque contact et par les différents canaux, tout en préservant la confidentialité des renseignements et en assurant la protection de la vie privée.

Intégration – Les objectifs, les méthodes, l'infrastructure et la technologie de la prestation des services seront cohérents pour tous les canaux et les fournisseurs du SEÉ répondront aux besoins des clients en assurant la prestation de services intégrés.

Rentabilité – Les fournisseurs du SEÉ auront recours à la technologie, à des méthodes opérationnelles simplifiées et à la mobilisation de partenariats afin d'investir les fonds publics de manière à obtenir les meilleurs résultats possible avec les ressources disponibles.

Reddition de comptes – Le rendement est évalué en fonction des résultats du programme et des normes en matière de services à la clientèle de façon à ce que le gouvernement et ses fournisseurs de services soient responsables des résultats de la prestation des services.

(Voir l'entente avec le fournisseur de services, Annexe A, article 6)

2.4 Exigences du Service d'emplois d'été en matière de services à la clientèle

Comme le SEÉ a été conçu pour offrir les services les plus efficaces et efficaces en fonction des normes d'emploi acceptables, les fournisseurs du SEÉ doivent :

- afficher une charte des services à la clientèle dans un endroit où les clients peuvent la voir;
- mettre en place un mécanisme de traitement des plaintes et de résolution des problèmes;
- offrir les services à des endroits et à des heures de bureau qui tiennent compte des besoins des clients.

Une charte des services à la clientèle est un moyen permettant à un organisme d'indiquer l'importance qu'il accorde à la qualité des services en incitant les clients à exprimer leurs commentaires et en y donnant suite. Cette charte donne un aperçu du processus et de l'échéancier requis pour traiter les commentaires et les plaintes des clients. Les fournisseurs de services sont libres d'inclure à leur charte autant d'éléments qu'ils le souhaitent. Toutefois, les deux éléments ci-dessous doivent y figurer :

- le fournisseur de services encourage les commentaires (compliments ou plaintes);
- le fournisseur de services donnera suite à ces commentaires de la manière et dans les délais prévus.

Les points de service et les installations doivent refléter les besoins des clients, ce qui comprend, entre autres :

- des installations accessibles ou la prestation de services dans des locaux accessibles;
- des heures d'ouverture en soirée et la fin de semaine afin de répondre aux besoins des étudiantes et étudiants.

La satisfaction des clients est une mesure des commentaires des clients et des employeurs au sujet de leur satisfaction à l'égard des services qu'ils ont reçus. Le fournisseur de services demande aux clients et aux employeurs d'indiquer sur une échelle de 1 à 5 dans quelle mesure ils sont susceptibles de recommander le Service d'emplois d'été à une personne qui recherche des services semblables.

Le ministère exige que les fournisseurs de services présentent des rapports au sujet d'indicateurs déterminés afin d'évaluer la satisfaction des clients ainsi que l'efficacité et l'efficience du service. Les rapports au sujet de ces indicateurs et mesures seront présentés dans le cadre du Système de gestion des cas du Système d'information d'Emploi Ontario (SGC du SIEO).

Le ministère exige que les fournisseurs de services atteignent la cible provinciale de qualité des services concernant la satisfaction des clients. Par conséquent, les fournisseurs de services doivent :

- interroger au moins 10 % des participants qui ont obtenu un stage de travail grâce au SEÉ lorsque les participants ont été identifiés par l'employeur;
- interroger au moins 15 % des employeurs qui ont participé au SEÉ et qui ont reçu une incitation à l'embauche.

(Voir l'entente avec le fournisseur de services, Annexe A, article 7)

CHAPITRE 3.0 SERVICE D'EMPLOIS D'ÉTÉ

3.1 Ressources et information

La composante des ressources et de l'information (RI) est un service du marché du travail, accessible à toute la collectivité, qui fournit des renseignements sur les possibilités d'emploi, les services de soutien communautaires, les exigences professionnelles et les ressources visant à appuyer les activités autonomes ou « non assistées » de recherche d'emploi. Le fait que les activités soient autonomes ou « non assistées » **ne signifie pas** qu'aucun soutien n'est fourni par le personnel. Un personnel de soutien sera toujours disponible pour offrir de l'aide lorsque les circonstances exigeront une intervention. On s'attend à ce que les fournisseurs de services disposent des ressources permettant de répondre aux besoins des étudiantes et étudiants.

Les particuliers et les étudiantes et étudiants peuvent obtenir de l'information sur :

- les tendances et les possibilités du marché du travail local;
- les stratégies de marketing, de sensibilisation et de recherche d'emploi;
- les programmes et les services d'Emploi Ontario et les autres programmes, services et ressources communautaires qui favorisent l'employabilité.

Les employeurs peuvent obtenir de l'information sur :

- la jeune main-d'œuvre;
- les possibilités de perfectionnement après l'emploi;
- le soutien disponible pour le recrutement des étudiantes et étudiants et la planification;
- l'orientation et les conseils pouvant être fournis par le personnel du fournisseur de services.

À tout le moins, les ressources et l'information énumérées ci-dessous doivent être offertes par les fournisseurs de services à l'aide de documents imprimés, en ligne et dans le cadre de brefs ateliers.

Ressources

- Conseils sur l'élaboration d'une stratégie de recherche d'emploi, la définition et le jumelage des intérêts, des compétences et des aptitudes aux possibilités d'emploi.
- Aide concernant la préparation du curriculum vitae et d'une lettre d'accompagnement et l'élaboration de techniques d'entrevue.
- Aide relative à l'utilisation d'un ordinateur et à l'accès à des services Internet, comme le courrier électronique, l'auto-évaluation en ligne et les bases de données et les sites Web de recherche d'emploi.
- L'utilisation de courrier électronique et de boîtes vocales, d'un ordinateur, d'un télécopieur ainsi que d'un service téléphonique et d'un service Internet gratuits liée aux activités de recherche d'emploi en Ontario.

Information

- Orientation vers la composante RI du fournisseur de services.
- Information sur les ressources et les services offerts par le fournisseur de services et la collectivité afin d'appuyer les efforts des étudiantes et étudiants à trouver un emploi.
- Information sur le marché du travail provincial et national, p. ex., les secteurs et les métiers émergents.
- Information sur le travail indépendant et la façon de démarrer une entreprise.
- Ateliers ou séances d'information sur la santé et la sécurité au travail, y compris sur les droits et les responsabilités des particuliers (le SIMDUT, la CSPAAT, les normes d'emploi, la santé et la sécurité au travail, le Code des droits de la personne de l'Ontario, la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*).

La composante RI peut être offerte à l'aide d'un centre de ressources virtuel ou de services itinérants, ce qui peut être particulièrement efficace dans les collectivités rurales et éloignées.

(Voir l'entente avec le fournisseur de services, Annexe A, article 8)

3.2 Ateliers (orientation concernant le marché du travail et recherche d'emploi)

Les ateliers d'orientation préparent les étudiantes et étudiants à aborder le milieu du travail avec une attitude positive et beaucoup d'enthousiasme. Les fournisseurs de services aident les étudiantes et étudiants admissibles à comprendre les exigences en matière de santé et de sécurité au travail; les règles et les attentes des employeurs; les qualités requises pour satisfaire aux exigences du milieu de travail, comme la ponctualité, l'assiduité, la tenue vestimentaire appropriée, les droits et les responsabilités de l'employé et l'importance des aptitudes concernant les relations interpersonnelles et la résolution des problèmes.

Les ateliers sur la recherche d'emploi aident les étudiantes et étudiants à réussir leur recherche d'emploi. Ils aident les étudiantes et étudiants à acquérir de la confiance et de la motivation et ils transmettent aux étudiantes et étudiants les connaissances dont

ils ont besoin afin de mener à bien leur propre recherche d'emploi. De façon plus précise, les ateliers sur la recherche d'emploi aident les étudiantes et étudiants à :

- déterminer leurs compétences et leurs intérêts individuels;
- remplir leurs demandes d'emploi;
- préparer leur curriculum vitae;
- élaborer des stratégies de recherche d'emploi et des techniques d'entrevue.

Les ateliers favorisent l'interaction entre les étudiantes et étudiants et les fournisseurs de services. Cela incite les étudiantes et étudiants à poser des questions et à exprimer des préoccupations, ce qu'ils auraient rarement l'occasion de faire hors du contexte d'un atelier. L'établissement de relations entre les étudiantes et étudiants et le fournisseur de services est un moyen important qui permet de gérer et de maintenir les contacts au cours de l'année, en particulier si un placement doit être effectué.

(Voir l'entente avec le fournisseur de services, Annexe A, article 9)

3.3 Affichage des offres d'emploi et jumelage des offres d'emploi en fonction des intérêts personnels

Les fournisseurs de services cherchent à jumeler les compétences et les intérêts des étudiantes et étudiants aux possibilités d'emploi et aux besoins des employeurs. Cela comprend principalement l'affichage des offres et des exigences d'emploi et une aide visant à faire l'appariement des possibilités d'emploi, des intérêts et des aptitudes.

Certaines offres d'emploi affichées peuvent inclure une incitation à l'embauche ou subvention salariale à l'intention de l'employeur. Dans certains cas, les étudiantes et étudiants peuvent soumettre une demande d'emploi à un employeur. Dans d'autres cas, le fournisseur de services peut faire une présélection des candidates et candidats et les orienter vers l'employeur, qui étudiera leur candidature plus en détail et fera la sélection.

Les fournisseurs de services doivent au moins offrir les activités suivantes :

- des démarches auprès des employeurs afin d'obtenir des offres d'emploi et de se renseigner sur les possibilités d'emploi;
- l'évaluation de la capacité du milieu de travail d'un employeur d'offrir une expérience de travail positive pour les jeunes;
- l'identification des étudiantes et étudiants qui sont prêts à occuper un emploi;
- de l'information relative à la sensibilité et à la diversité, une orientation en matière de santé et de sécurité au travail et de l'information concernant les besoins d'adaptation;
- un soutien relatif à la divulgation des handicaps qui peuvent influencer sur la participation au travail;

- des ateliers sur la préparation d'outils de recherche d'emploi, comme les curriculum vitae et les demandes d'emploi, les stratégies d'entrevues d'emploi et de recherche d'emploi;
- l'administration du contrat avec l'employeur, y compris le traitement et le versement en temps opportun des incitatifs financiers.

3.4 Incitation à l'embauche (subvention salariale)

Les employeurs admissibles peuvent recevoir une subvention salariale de 2 \$ l'heure, pour un placement pouvant atteindre 16 semaines, afin d'embaucher des étudiantes et étudiants admissibles au cours des mois d'été. L'incitation à l'embauche vise à encourager la participation des employeurs au SEÉ et à favoriser l'embauche des étudiantes et étudiants.

Le fournisseur du SEÉ peut faire preuve de souplesse et de discernement dans la mise au point des accords accompagnés d'incitations à l'embauche, sous réserve des conditions suivantes :

- la durée de l'incitation à l'embauche peut varier, mais **ne doit pas** dépasser 16 semaines;
- les emplois peuvent être à temps plein ou à temps partiel. Le programme ne comporte aucune disposition permettant de couvrir les heures supplémentaires;
- l'incitation à l'embauche **ne doit pas** dépasser 2 \$ l'heure, ni s'appliquer rétroactivement à compter d'une date antérieure à l'approbation de la demande de participation au programme. L'incitation à l'embauche **ne doit pas** être utilisée pour compléter une rémunération à la commission, laquelle ne constitue pas un salaire;
- les services doivent être conçus de manière à assurer aux étudiantes, étudiants et employeurs un accès aussi équitable que possible au programme. Il faut notamment tenir compte de ce principe au moment de déterminer le nombre d'étudiantes et d'étudiants qu'un employeur peut embaucher;
- lorsqu'il est justifiable de déroger aux directives ou aux critères du programme, on décidera au cas par cas. On consignera dans le dossier les raisons qui ont conduit à prendre cette décision et on en fera rapport au ministère;
- gérer les incitations qui lui sont attribuées de manière à rendre le programme accessible aux étudiantes et étudiants du secondaire et des secteurs collégial et universitaire.

(Voir l'entente avec le fournisseur de services, Annexe A, article 10)

Employeurs qui embauchent directement des étudiantes et étudiants admissibles

Jusqu'à 80 % des placements subventionnés qui ont été alloués à un fournisseur de services peuvent être utilisés pour permettre aux employeurs d'embaucher directement des étudiantes et étudiants. Cette disposition donne aux employeurs la latitude nécessaire afin de trouver les candidates et candidats appropriés pour les postes

disponibles. Une fois que le fournisseur de services approuve le nombre de placements subventionnés pour un employeur, il incombe à l'employeur de vérifier si l'étudiante ou l'étudiant satisfait aux critères d'admissibilité du SEÉ et de faire parvenir les renseignements requis au fournisseur de services.

Dans le cadre du SEÉ :

- les employeurs peuvent afficher des offres d'emploi pour les étudiantes et étudiants durant toute l'année;
- les employeurs peuvent soumettre des emplois d'été à l'approbation des fournisseurs du SEÉ;
- les employeurs peuvent embaucher directement des étudiantes et étudiants dès qu'ils ont reçu l'approbation écrite du fournisseur du SEÉ concernant les emplois d'été;
- les étudiantes et étudiants embauchés directement par un employeur doivent soumettre au fournisseur de services un profil du participant en remplissant le formulaire Renseignements sur l'auteur(e) de la demande, avant le début du placement.

Employeurs qui embauchent des étudiantes et étudiants identifiés par les fournisseurs de services

Certains employeurs solliciteront l'aide du fournisseur de services afin de trouver des étudiantes et étudiants qui peuvent être embauchés pour occuper des emplois approuvés. Dans ce cas, une fois que le fournisseur de services a approuvé le nombre de placements subventionnés, les offres d'emploi seront mises à la disposition des étudiantes et étudiants au point de service. Dans certains cas, le fournisseur de services peut accepter de faire une présélection des candidates et candidats appropriés et d'orienter vers l'employeur ceux qui auront été retenus, afin qu'il étudie leur candidature plus en détail et fasse la sélection. Dans ces cas, le fournisseur de services aura l'information nécessaire au sujet de l'étudiante ou de l'étudiant et du placement.

3.5 Soutien aux personnes handicapées

Les fournisseurs du SEÉ peuvent affecter jusqu'à 800 \$ par étudiante handicapée ou étudiant handicapé qui a besoin d'un soutien pour effectuer son placement, et ce, en les prélevant à même les fonds qui leur sont affectés. Ce soutien s'ajoute à l'incitation à l'embauche individuelle pour le placement. À la fin de leur placement, les étudiantes et étudiants peuvent conserver les appareils qui ont été achetés. Lorsqu'un fournisseur prévoit un excédent de dépenses en raison d'un nombre accru d'étudiantes handicapées et d'étudiants handicapés ayant besoin de ce soutien, il doit communiquer avec sa conseillère ou son conseiller du MFCU le moment venu.

3.6 Qualité, résultats et achalandage des services

La prestation de services efficaces et de haute qualité exige que les fournisseurs de services fassent la preuve de la qualité des services offerts par leur organisme et de

ceux qu'ils fournissent dans le cadre du SEÉ, ainsi que des résultats obtenus par leurs clients.

Le financement du ministère est lié à la capacité d'un organisme de démontrer que ces résultats ont été atteints.

En particulier, les fournisseurs de services doivent faire la preuve que leur organisme offre des services de qualité qui reflètent ce qui suit :

- de bonnes pratiques de service à la clientèle, notamment en ce qui a trait aux heures d'ouverture et aux mécanismes destinés à recueillir les commentaires de la clientèle;
- une stratégie de promotion et de sensibilisation qui reflète les objectifs que s'est fixés le fournisseur de services compte tenu de la clientèle ciblée;
- la création de ressources qui prolongent et complètent les autres ressources communautaires semblables;
- la prestation d'un service à multicanaux (c'est-à-dire, téléphone et services Web);
- des ententes précises avec les autres fournisseurs de services et partenaires de la collectivité;
- des mécanismes permettant aux particuliers d'accéder aux composantes du SEÉ, en fonction de leurs besoins;
- des services souples, adaptés et intégrés;
- la confirmation de l'admissibilité de la participante ou du participant au service;
- des activités concertées de sensibilisation communautaire;
- le respect de toutes les exigences de la composante des ressources et de l'information (voir le paragraphe 3.1).

(Voir l'entente avec le fournisseur de services, Annexe A, article 11)

Les preuves visant à appuyer les explications concernant les services et à documenter les résultats du SEÉ seront recueillies de diverses façons, dont notamment :

- des sondages sur la satisfaction des clients;
- des formulaires de commentaires;
- des sondages sur la satisfaction des employeurs.

Pour obtenir plus de renseignements, veuillez consulter le Guide des politiques et de l'utilisation du SGC du SIEO publié sur le site Espace partenaires Emploi Ontario.

3.7 Indicateurs de mesure du Service d'emplois d'été

Exigences en matière de dossiers et de rapports pour les fournisseurs du SEÉ

Les fournisseurs du SEÉ du MFCU doivent soumettre des rapports statistiques et financiers conformément aux exigences du ministère, au moyen du SGC du SIEO. À la

demande du ministère, les fournisseurs du SEÉ sont également tenus de fournir d'autres rapports statistiques, financiers ou narratifs, selon le format exigé par le ministère.

Les fournisseurs de services doivent disposer de systèmes d'information statistique ou financière leur permettant de répondre aux demandes suivantes en matière de reddition de comptes :

- tenir un dossier pour chaque emploi subventionné, qui démontre l'admissibilité de l'étudiante ou de l'étudiant, soit à l'aide du formulaire *Renseignements sur l'auteur(e) de la demande* de participation au SEÉ ou de tout autre formulaire conçu par d'autres fournisseurs du SEÉ; ces formulaires sont accessibles sur le site Web Espace partenaires Emploi Ontario <http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/index.html>, ainsi que l'admissibilité de l'employeur (inscription et contrat de l'employeur au SEÉ) aux services fournis, et qui précise les renseignements fournis au MFCU;
- tenir des dossiers financiers précisant le montant des incitations à l'embauche versées et les dépenses d'exploitation engagées, et indiquant les détails relatifs aux sommes versées aux employeurs au titre de l'incitation à l'embauche.

Le fournisseur du SEÉ et l'employeur négocient le calendrier de paiement ou de remboursement dans le cadre de leur entente. L'employeur doit présenter sa demande de remboursement dans les trois semaines qui suivent la fin du stage ou au plus tard le 15 octobre (selon la première de ces échéances). Toutes les demandes doivent être traitées et réglées par les fournisseurs du SEÉ au plus tard à la fin du mois d'octobre.

(Voir l'entente avec le fournisseur de services, Annexe A, articles 12 et 13)

Système de gestion des cas du Système d'information d'Emploi Ontario (SGC du SIEO)

Le ministère exige que les fournisseurs du SEÉ utilisent le SGC du SIEO aux fins de la prestation du Service d'emplois d'été, de la gestion des cas des participants et de la communication au ministère des renseignements sur les participants et les employeurs. Cela permettra d'analyser les données afin de renforcer les normes de base en matière de rendement, la norme provinciale de qualité des services, les résultats et les activités.

Les fournisseurs de services doivent :

- se conformer aux modalités et conditions de l'inscription au SGC du SIEO de l'autorité d'inscription du fournisseur de services (AIFS) et aux directives et politiques établies par le ministère concernant l'utilisation du SGC du SIEO;
- utiliser le SGC du SIEO conformément au guide de l'utilisateur du SGC du SIEO publié sur le site Web Espace partenaires Emploi Ontario (EPEO);
- être responsables de tous les membres du personnel qui utilisent le SGC du SIEO et veiller à ce que seul le personnel autorisé ait accès au SGC du SIEO;
- utiliser le SGC du SIEO pour gérer les cas des participants et communiquer en temps opportun les données et les renseignements concernant les participants et les employeurs;

- désigner au moins deux membres de leur personnel qui auront le rôle d'AIFS;
- veiller à ce que les AIFS soient chargées d'établir et de maintenir l'accès par le personnel autorisé.

(Voir l'entente avec le fournisseur de services, Annexe A, article 12)

Mesure du rendement

Le ministère exige que les fournisseurs de services offrent des services à la clientèle qui assurent la qualité, l'efficacité, l'efficience et la satisfaction des clients.

Le fournisseur de services doit s'engager à atteindre une mesure de base provinciale en matière de service de 91 % au titre de la satisfaction des clients (participants et employeurs). Le pourcentage de satisfaction des clients du fournisseur de services sera calculé en fonction des résultats du sondage mentionné au **paragraphe 2.4** du présent document.

(Voir l'entente avec le fournisseur de services, Annexe B)

CHAPITRE 4.0 DIRECTIVES ADMINISTRATIVES

4.1 Introduction

Les directives administratives fournissent des renseignements, des outils et des ressources supplémentaires dont les fournisseurs de services ont besoin pour gérer le SEÉ. Les directives administratives comportent quatre parties. La première partie (4.2) décrit l'entente entre le ministère et le fournisseur de services. La deuxième et la troisième parties (4.3 et 4.4) décrivent les obligations que les fournisseurs de services doivent respecter en matière de gestion de l'information, de documentation et de présentation de rapports. La quatrième partie (4.5) décrit le rôle et les responsabilités des employeurs qui participent aux composantes du placement d'étudiantes et d'étudiants et de l'incitation à l'embauche du SEÉ.

4.2 Entente avec le ministère

Tous les fournisseurs de services sélectionnés pour assurer la prestation du SEÉ sont liés par l'entente avec le ministère qui énonce les exigences redditionnelles et juridiques.

Annexe B de l'entente

L'annexe B établit l'allocation budgétaire du fournisseur du SEÉ et le financement total fourni par le ministère.

Exigences en matière de vérification et de comptabilité

Ces exigences énoncent les processus liés aux rapports financiers, aux prévisions financières et à la vérification. Elles font partie intégrante de l'entente entre le fournisseur du SEÉ et le ministère, et elles peuvent être modifiées à l'occasion, à la discrétion du ministère. Les fournisseurs du SEÉ ne seront pas liés par les modifications à ces exigences, à moins que le ministère donne un avis préalable au sujet des modifications.

Rapport sur l'état trimestriel et les ajustements du SEÉ

L'annexe D de l'entente entre le fournisseur du SEÉ et le ministère exige que les fournisseurs du SEÉ présentent des rapports au ministère à certains moments. Le rapport sur l'état trimestriel et les ajustements fournit des renseignements sur les engagements réalisés et les raisons pour lesquelles certains engagements n'ont pas été réalisés.

4.3 Responsabilités des fournisseurs de services

Chaque fournisseur de services du SEÉ doit s'acquitter des tâches suivantes :

- faire connaître le SEÉ aux employeurs locaux et harmoniser ses services avec ceux des autres organismes de prestation de la collectivité;
- entreprendre des activités de sensibilisation et de marketing auprès des étudiantes et étudiants et des employeurs, sans attendre l'annonce du programme d'été et le déblocage des fonds nécessaires. Comme les étudiantes et étudiants commencent leur recherche d'emplois d'été et les employeurs leur recrutement dès le mois de janvier, on s'attend à ce que les fournisseurs de services commencent la planification du SEÉ à ce moment;
- renseigner les étudiantes et étudiants sur l'aide qu'ils peuvent obtenir pour la recherche d'emploi et leur communiquer des informations sur le marché du travail local, en particulier des pistes vers des emplois et des possibilités de travail autonome, et leur indiquer des moyens de chercher un emploi, tout au long de l'année;
- approuver les demandes des étudiantes et étudiants dans le cadre de la composante de l'incitation à l'embauche du service, et identifier et orienter les candidates et candidats que les employeurs sont susceptibles d'embaucher;
- gérer les incitations à l'embauche qui lui sont attribuées de manière à rendre le programme accessible aux étudiantes et étudiants du secondaire et des secteurs collégial et universitaire;
- approuver chaque demande d'incitation à l'embauche présentée par un employeur et lui confirmer le montant accordé, le nombre d'emplois visés et les modalités des placements;
- veiller à ce que les employeurs et les étudiantes et étudiants bénéficient d'un accès équitable en coordonnant les services d'orientation avec ceux des autres fournisseurs du SEÉ dans la collectivité;
- coordonner et harmoniser les services lorsqu'il existe dans une même région plus d'un fournisseur du SEÉ subventionné par le MFCU, ou si la prestation du SEÉ est assurée par le ministère du Développement du Nord et des Mines ou le ministère des Affaires municipales et du Logement;
- contrôler au moins 10 % des ententes de placement des étudiantes et étudiants accompagnées d'une incitation à l'embauche et vérifier (par téléphone ou en personne) que les emplois sont pourvus conformément aux modalités du contrat. Dans le cas où l'employeur a présenté une demande à un fournisseur de services, puis a sélectionné lui-même et embauché directement une étudiante ou un étudiant, le fournisseur du SEÉ doit communiquer avec l'employeur au moins une fois pour confirmer que le poste approuvé a bien été pourvu;
- vérifier si l'employeur s'est conformé aux modalités du contrat et le rembourser comme prévu.

(Voir l'entente avec le fournisseur de services, Annexe A, article 18)

Le cas échéant, la prestation de tous les services doit être assurée conformément aux dispositions de la *Loi sur les services en français*.

4.3.1 Locaux affectés au programme et baux de location

Le fournisseur de services doit être en mesure de fournir les services visés par le contrat dans des locaux aisément accessibles par les participantes et participants, y compris les personnes handicapées.

Lorsque les locaux ne sont pas pleinement accessibles aux personnes ayant un handicap physique, le fournisseur de services doit prendre les dispositions nécessaires pour accueillir ces personnes handicapées. Pour obtenir des renseignements concernant les personnes handicapées, les fournisseurs de services doivent consulter la section Handicap sur le site Web de la Commission ontarienne des droits de la personne : <http://www.ohrc.on.ca/fr/issues/disability>.

Lorsque cela est approprié, les fournisseurs de services peuvent orienter les personnes handicapées vers les services du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH). Le POSPH aide à répondre aux besoins particuliers des personnes handicapées et leur propose une gamme de mesures de soutien afin de leur permettre d'accéder à l'autonomie et à un marché de l'emploi où s'exerce le libre jeu de la concurrence. Les services offerts comprennent, entre autres, des moyens technologiques, des mesures de soutien et des appareils.

(Voir l'entente avec le fournisseur de services, Annexe A, article 20)

Baux de location

Le ministère reconnaît l'importance de partager des locaux avec d'autres intervenants communautaires, comme les autres programmes d'emplois d'été offerts par d'autres ministères et services communautaires, afin de faciliter la prestation des services. De telles mesures peuvent être prises afin d'améliorer le service à la clientèle, l'accès par la collectivité et la rentabilité.

Lorsque les locaux du SEÉ sont partagés avec d'autres programmes et services, les fonds réservés au SEÉ doivent être consacrés uniquement à couvrir les coûts directement liés à la prestation du SEÉ.

(Voir l'entente avec le fournisseur de services, Annexe A, article 21)

4.3.2 Accès à l'information et protection de la vie privée

Aux termes de l'entente qu'il a conclue avec le MFCU, le fournisseur de services s'engage à protéger les renseignements personnels qu'il recueille, utilise et divulgue afin d'assurer la prestation et de préparer les rapports du SEÉ.

Politique et formation en matière de protection de la vie privée

Les dispositions 2.3(a), 9(3)(a) et 9(3)(b) de l'entente exigent que le fournisseur de services :

- élabore et met en œuvre une politique publique en matière de protection de la vie privée qui est conforme à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE), une loi fédérale qui régit la façon dont les organismes privés recueillent, utilisent et divulguent les renseignements personnels dans le cadre des activités commerciales, ou au Code type sur la protection des renseignements personnels de l'Association canadienne de normalisation;
- désigne une représentante ou un représentant qui sera responsable d'assurer la conformité aux dispositions de l'entente relatives à la protection de la vie privée;
- offre une formation adéquate en matière de protection de la vie privée aux employés et aux sous-traitants qui ont accès aux renseignements personnels des participantes et participants au SEÉ.

Le fournisseur de services doit veiller à ce que ses employés et sous-traitants qui doivent avoir accès aux renseignements personnels des participantes et participants au SEÉ soient informés de sa politique en matière de protection de la vie privée et des dispositions de l'entente relatives à la protection de la vie privée.

Ce ne sont pas tous les fournisseurs de services qui sont assujettis à la LPRPDE. Les fournisseurs de services peuvent communiquer avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada afin de déterminer s'ils sont assujettis à la LPRPDE.

Que les fournisseurs de services soient assujettis ou non à la LPRPDE, leur politique en matière de protection de la vie privée doit être fondée sur les dix principes de base du Code type sur la protection des renseignements personnels de l'Association canadienne de normalisation.

Autres ressources

La *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* est disponible à : <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/P-8.6/index.html>

Une fiche d'information sur l'application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* aux œuvres de charité et aux organismes sans but lucratif est disponible à : http://www.priv.gc.ca/fs-fi/02_05_d_19_f.cfm

Le Code type sur la protection des renseignements personnels de l'ACN est disponible à : <http://www.csa.ca/cm/ca/fr/protection-des-renseignements-personnels>

Un aperçu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* est disponible à : http://www.priv.gc.ca/speech/2004/vs/vs_sp-d_040331_f.cfm (Discours de Jennifer Stoddart, Commissaire à la protection de la vie privée du Canada, 2004)

Un outil d'autoévaluation concernant la LPRPDE est disponible à : http://www.priv.gc.ca/information/pub/ar-vr/pipeda_sa_tool_200807_e.pdf

Cet outil propose un ensemble de normes pouvant aider les fournisseurs de services à évaluer et à améliorer leurs systèmes et pratiques de gestion des renseignements personnels.

Rapports et tenue des dossiers

Aux termes du paragraphe 7.1 de l'entente, les fournisseurs de services sont tenus de soumettre des rapports au ministère au sujet de la prestation du SEÉ et de l'utilisation des fonds qui ont été fournis par le ministère. Ces rapports sont énumérés à l'annexe « D » de l'entente.

Aux termes du paragraphe 7.2 de l'entente, les fournisseurs de services sont tenus de conserver des dossiers relatifs à la prestation du SEÉ et à l'utilisation des fonds qui ont été fournis par le ministère. Ces dossiers comprennent les renseignements personnels des clients.

Aux termes du paragraphe 7.3 de l'entente, les fournisseurs de services sont tenus de mettre leurs dossiers à la disposition du ministère ou de ses vérificateurs aux fins d'inspection, de vérification ou d'enquête concernant la façon dont ils ont dépensé les fonds, conformément à l'entente, ou la prestation du SEÉ.

Cette disposition permet également au ministère de procéder à une vérification, à une inspection ou à un examen de la façon dont le fournisseur de services s'est conformé aux dispositions de l'entente relatives à la protection de la vie privée.

Dispositions contractuelles relatives à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée

L'article 9 de l'entente porte sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée. Il est important de souligner que le ministère effectuera des vérifications de conformité concernant la protection des renseignements personnels.

Les fournisseurs du SEÉ devront examiner leurs politiques en matière de protection de la vie privée afin de s'assurer qu'ils se conforment à leurs obligations énoncées à l'article 9.

Aux termes du paragraphe 9.1 de l'entente, les fournisseurs de services sont tenus d'assurer la prestation du SEÉ de manière à éviter que le ministère déroge à ses obligations en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*.

Aux termes du paragraphe 9.2 de l'entente, les fournisseurs de services reconnaissent que tout renseignement qu'ils fournissent au ministère peut être divulgué conformément à la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*. Par exemple, le ministère peut devoir divulguer des renseignements lorsqu'une personne fait une demande d'accès à l'information.

Le paragraphe 9.3 de l'entente est très important. Il réaffirme l'obligation des fournisseurs de services de protéger la vie privée, conformément à leur politique en matière de protection de la vie privée, et il énonce les mesures que les fournisseurs de services doivent prendre. Celles-ci comprennent notamment :

- ne recueillir, n'utiliser et ne divulguer des renseignements personnels que dans la mesure où ils sont nécessaires pour assurer la prestation des services et se conformer aux obligations prévues à l'entente;
- limiter l'accès aux renseignements personnels aux employés et aux sous-traitants qui en ont besoin pour assurer la prestation des services et veiller à ce que le fournisseur de services se conforme aux obligations prévues à l'entente;
- établir une entente avec les employés et les sous-traitants, avant de leur divulguer des renseignements personnels, afin qu'ils soient liés par la politique du fournisseur de services sur la protection de la vie privée et les dispositions relatives à la protection de la vie privée de l'entente avec le ministère;
- assurer la sécurité et l'intégrité des renseignements personnels recueillis au sujet des participantes et participants en mettant en œuvre, en utilisant et en maintenant les produits, les outils, les mesures et les procédures les plus appropriés afin d'éviter la collecte, l'utilisation, la divulgation, la perte, la modification ou la destruction non autorisée, y compris la perte, l'altération ou la destruction des renseignements personnels;
- assurer la destruction sécuritaire et irréversible des dossiers papier et électroniques contenant des renseignements personnels qui ne sont plus nécessaires à la prestation des services ou pour se conformer aux obligations prévues à l'entente;
- informer le ministère dès que le fournisseur de services prend connaissance d'une violation potentielle ou réelle de toute disposition de l'entente relative à la protection de la vie privée.

Accès par le ministère aux renseignements personnels dont le fournisseur de services a la garde ou le contrôle

Afin de se conformer aux obligations prévues par la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, le ministère doit demander aux personnes concernées de consentir à la collecte indirecte de renseignements personnels limités à leur sujet. De plus, le ministère doit informer les personnes concernées de l'utilisation qu'il entend faire de leurs renseignements personnels.

Aux termes de l'entente qu'ils ont conclue avec le ministère, les fournisseurs de services doivent demander à chaque participante et participant de consentir à la collecte indirecte de leurs renseignements personnels par le ministère et les informer de l'utilisation que celui-ci en fera. La demande de consentement et l'avis figurent sur le formulaire *Renseignements sur l'auteur(e) de la demande* et le formulaire *Demande de paiement de l'employeur*. Ces deux formulaires du SEÉ sont disponibles sur le site Espace Partenaires Emploi Ontario, à <http://ontario.ca/eopg>.

Protéger la confidentialité des renseignements personnels

Les fournisseurs de services doivent protéger la confidentialité des renseignements personnels en tout temps. Il est important d'informer le personnel de toujours conserver les renseignements personnels (en format papier et électronique) « sous clé » lorsque ceux-ci ne sont pas utilisés.

Voici quelques mesures habituelles permettant de protéger les renseignements personnels :

- 🔒 Entreposer les renseignements personnels en format papier dans des classeurs qui peuvent être verrouillés.
- 🔒 Adopter et appliquer une politique en matière de rangement du bureau.
- 🔒 Conserver sous clé tous les renseignements personnels (en format papier et électronique) qui ne sont pas sous surveillance.
- 🔒 Placer les ordinateurs de manière à ce que les personnes non autorisées ne puissent voir les renseignements personnels.
- 🔒 Ne jamais laisser des renseignements personnels dans une boîte vocale.
- 🔒 Éviter d'envoyer des renseignements personnels par TÉLÉCOPIEUR.

Autres ressources :

<http://www.ipc.on.ca/images/Resources/up-mobilewkplace.pdf>

(Directive de pratique du CIPVP : Safeguarding Privacy in a Mobile Workplace – Ce document n'est pas disponible en français)

<http://www.ipc.on.ca/images/Resources/fact-10-f.pdf>

(Feuille-info 10 du CIPVP - La destruction sécurisée de renseignements personnels)

4.3.3 Services en français

La *Loi sur les services en français* (LSF) de l'Ontario exige que des services en français soient offerts à certains endroits par les fournisseurs de services dans des régions désignées.

Les services de fournisseurs ontariens du SEÉ seront retenus afin de fournir des services en français dans les 25 régions désignées en vertu de la LSF ainsi que dans 10 collectivités désignées aux termes de la *Loi sur les langues officielles* (LLO) (Canada).

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

1. Recrutement
 - matériel promotionnel (dépliants)
 - création et mise en œuvre de stratégies de recrutement

2. Communications verbales :
 - au téléphone
 - en personne, lors d'entrevues, de visites, de rencontres, d'ateliers ou de séances d'information et de consultations
3. Communications écrites :
 - par courrier et télécopies
 - par courriel, banques de données interactives et Internet
4. Enseignes et avis publics
 - à l'intérieur et à l'extérieur
5. Formulaires et documents
 - papeterie
 - tous les formulaires destinés à l'identification, l'accréditation ou les demandes, notamment les permis et les certificats
 - tout document destiné au public

Vous pouvez obtenir des renseignements supplémentaires sur la LSF en consultant <http://www.ofa.gov.on.ca/fr/loi.html>

(Voir l'entente avec le fournisseur de services, Annexe A, article 15)

4.3.4 Normes relatives à la promotion, aux communications et au graphisme

Tout message relatif au Service d'emplois d'été qui est adressé au public (imprimé ou diffusé à la radio ou à la télévision) sous forme, notamment, de communiqués de presse, d'affiches, de circulaires, de brochures, de grandes ou de petites annonces publiées dans les journaux, de publicité à la radio ou à la télévision, de panneaux réclame, y compris dans des abribus, et de bulletins, produit par les fournisseurs de services, doit comprendre le logotype et le message d'accompagnement d'Emploi Ontario.

Les fournisseurs du SEÉ sont tenus de placer à des endroits bien exposés à la vue du public toute signalisation fournie par le ministère et celle qui identifie clairement le SEÉ.

Les fournisseurs de services sont tenus de placer la signalisation fournie par le MFCU à des endroits bien exposés à la vue du public à chaque lieu de prestation.

Lorsqu'un fournisseur de services participe à une campagne de promotion et de communication portant également sur des programmes commandités par d'autres sources de financement, le message du SEÉ qui l'accompagne doit être placé bien en vue, à un endroit comparable à celui occupé par le message des autres commanditaires. Cette directive s'applique à la présentation du logotype et du message d'accompagnement autant dans le matériel promotionnel que sur la signalisation placée dans les bureaux du fournisseur de services.

Les fournisseurs du SEÉ sont tenus d'utiliser la version officielle imprimée ou numérique d'origine du logotype pour toute reproduction. Aucune modification ni aucun ajout ne seront tolérés.

Directives concernant l'identité visuelle d'Emploi Ontario

Les fournisseurs du SEÉ doivent reconnaître le soutien accordé par le gouvernement de l'Ontario dans toute publication, de quelque nature que ce soit, ainsi que dans toute communication orale, relative à l'entente avec le ministère ou le SEÉ, y compris, entre autres, les rapports, les annonces, les publicités, les brochures, les documents audiovisuels, les conceptions, les sites Web ou toute autre communication avec le public.

Les normes d'identité visuelle d'Emploi Ontario sont disponibles sur le site Espace Partenaires Emploi Ontario, à <http://ontario.ca/eopg>.

Consultez le guide en ligne à http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/publications/eov_guidelines_2010_fr.pdf

4.4 Exigences relatives aux renseignements à consigner dans les dossiers du Service d'emplois d'été

Aux termes du paragraphe 7.1 de l'entente entre le fournisseur du SEÉ et le ministère, les fournisseurs de services sont tenus de soumettre des rapports au ministère au sujet de la prestation du SEÉ et de l'utilisation des fonds qui ont été fournis par le ministère. Ces rapports sont énumérés à l'annexe « D » de l'entente.

Aux termes du paragraphe 7.2 de l'entente entre le fournisseur du SEÉ et le ministère, les fournisseurs de services sont tenus de conserver des dossiers relatifs à la prestation du SEÉ et à l'utilisation des fonds qui ont été fournis par le ministère. Ces dossiers comprennent les renseignements personnels des participantes et participants au SEÉ. Ces dossiers doivent être conservés pendant une période de sept (7) ans après la fin du SEÉ.

Aux termes du paragraphe 7.3 de l'entente entre le fournisseur du SEÉ et le ministère, les fournisseurs de services sont tenus de mettre leurs dossiers à la disposition du ministère ou de ses vérificateurs aux fins d'inspection, de vérification ou d'enquête concernant la façon dont ils ont dépensé les fonds, conformément à l'entente, ou la prestation du SEÉ.

Cette disposition permet également au ministère de procéder à une vérification, à une inspection ou à un examen de la façon dont le fournisseur du SEÉ s'est conformé aux dispositions de l'entente relatives à la protection de la vie privée.

De l'information sur la disposition de renseignements est disponible à <http://www.ipc.on.ca/french/Privacy/Retaining-and-Disposing-Information/Default.aspx>

Exigences relatives à la composante des ressources et de l'information

Même si les particuliers et les employeurs peuvent accéder de façon indépendante à la composante des ressources et de l'information du SEÉ, les activités liées à cette composante doivent être documentées afin de permettre au ministère d'en faire une évaluation et de faciliter la planification des services par le ministère et le fournisseur de services.

Les fournisseurs de services sont tenus de conserver des dossiers sur la nature des ateliers et des séances d'information qui sont présentés, les endroits où les ateliers se sont déroulés et le nombre de personnes qui ont assisté aux ateliers et aux séances d'information.

Le dossier d'un employeur pour la composante de l'affichage des offres d'emploi et (le cas échéant) du jumelage des offres d'emploi en fonction des intérêts personnels doit contenir :

- la preuve de l'admissibilité de l'employeur;
- la documentation d'au moins une visite des locaux de chaque employeur avant le début de tout placement afin de confirmer que l'employeur peut fournir un milieu de travail approprié et sécuritaire;
- une attestation de l'employeur à l'égard d'une assurance de la CSPAAT ou d'une assurance privée contre les accidents du travail, et d'une assurance-responsabilité civile;
- une copie dûment remplie du formulaire Renseignements sur l'employeur;
- des renseignements permettant de dresser le profil de l'employeur, particulièrement en ce qui a trait à la taille de l'entreprise, au secteur et au profil professionnel de la participante ou du participant;
- le nombre et le type d'emplois proposés dans le cadre du SEÉ;
- une attestation de la demande de subvention par l'employeur;
- une attestation de l'approbation et du paiement d'incitatifs au fournisseur de services.

(Voir l'entente avec le fournisseur de services, Annexe A, article 14)

4.4.1 Exigences relatives à la gestion de l'information et à la présentation de rapports

Les renseignements personnels doivent être gérés dans le respect de la vie privée et conformément aux exigences énoncées dans l'entente entre le fournisseur du SEÉ et le ministère et aux lois pertinentes.

Des renseignements complets, des dossiers bien étoffés et des systèmes efficaces sont les éléments essentiels d'une bonne prestation de services. Ils sont indispensables pour fournir une bonne gestion de cas et démontrer que le service est assuré conformément aux directives du programme. Ils permettent également d'assurer le respect de toutes les exigences juridiques et redditionnelles.

Les fournisseurs du SEÉ doivent créer et tenir à jour des systèmes pertinents et modernes leur permettant de planifier et de surveiller les activités et les dépenses du programme, pour chaque point de service subventionné, et 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 tout système du ministère et tout autre système de gestion du fournisseur de services répondent aux exigences du ministère en matière de production de rapports et de vérification;
- d'assurer un remboursement rapide et exact aux employeurs, selon les modalités et conditions de l'entente relative au placement;
- de protéger la vie privée de la participante ou du participant, conformément à l'entente avec le ministère, et la confidentialité des dossiers en conservant ces derniers dans un environnement sécuritaire, tant dans le cas des dossiers électroniques que des dossiers papier;
- d'accéder aux dossiers des participantes et participants et des employeurs à des fins de vérification en les identifiant par un numéro ou par quelque autre code, plutôt que seulement par le nom;
- de recouper les renseignements relatifs aux employeurs avec ceux portant sur les participantes et participants au SEÉ.

(Voir l'entente avec le fournisseur de services, Annexe A, article 15)

4.4.2 Formulaires

Formulaires du programme

Des formulaires communs ont été conçus pour les fournisseurs du SEÉ afin d'appuyer la prestation du SEÉ par l'entremise du SGC du SIEO. Les formulaires communs reflètent les renseignements obligatoires requis par le ministère et recueillis par le SGC du SIEO.

Tous les fournisseurs du SEÉ sont tenus d'utiliser les formulaires énumérés ci-dessous. Ces formulaires ne peuvent pas être modifiés :

- SEÉ – Renseignements sur l'auteur(e) de la demande
- SEÉ – Demande de paiement de l'employeur
- Inscription et contrat de l'employeur

Ces formulaires permettent à la participante ou au participant de donner son consentement à la collecte, à l'utilisation, à la divulgation et à la conservation des renseignements personnels par le ministère.

Ces formulaires doivent être utilisés afin de :

- veiller à ce que chaque fournisseur de services recueille, utilise, divulgue et conserve les renseignements personnels limités qui sont nécessaires à la prestation du SEÉ;
- veiller à ce que le ministère obtienne le consentement des participantes et participants au SEÉ à la collecte indirecte, à l'utilisation, à la divulgation de leurs renseignements personnels;
- fournir l'avis relatif à la collecte indirecte de renseignements personnels que le ministère est tenu de donner aux participantes et participants au SEÉ en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*;
- faire la distinction entre la collecte indirecte et l'utilisation de renseignements personnels par le ministère et la collecte et l'utilisation de renseignements personnels par le fournisseur de services, à ses propres fins.

Lorsqu'un fournisseur de services a besoin de consentements supplémentaires ou d'autres documents concernant la collecte, l'utilisation, la divulgation et la conservation de renseignements personnels à ses propres fins et non aux fins du SEÉ, ou afin de se conformer à ses obligations juridiques en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (Canada) ou de toute autre loi pertinente, le fournisseur de services doit créer un document distinct à cette fin.

Aux termes de l'avis de collection de renseignements personnels, les fournisseurs de services sont tenus d'être en mesure d'expliquer aux clients les principaux éléments suivants :

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

4.5 Responsabilités des employeurs

4.5.1 Loi sur les normes d'emploi

Les fournisseurs du SEÉ doivent bien connaître et respecter les exigences de la *Loi de 2000 sur les normes d'emploi*. Un guide de la *Loi de 2000 sur les normes d'emploi* est disponible à : www.ontario.ca/travail (cliquez sur Normes d'emploi et suivez le lien vers « Votre guide de la *Loi de 2000 sur les normes d'emploi* ») ou téléphonez au Centre d'information en composant le 1 800 531-5551, ou à Toronto, le 416 326-7160.

Vous pouvez aussi consulter la loi à : <http://www.e-laws.gov.on.ca/navigation?file=home&lang=fr> (voir la section « Textes les plus consultés »).

4.5.2 Code des droits de la personne de l'Ontario

Les fournisseurs de services et les employeurs qui participent aux SEÉ doivent bien connaître et respecter les exigences du *Code des droits de la personne* de l'Ontario.

Vous pouvez consulter le Code à :

<http://www.e-laws.gov.on.ca/navigation?file=home&lang=fr>
(voir la section Textes les plus consultés).

Ou à l'adresse suivante :

Publications Ontario
777, rue Bay
Toronto ON
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, veuillez composer le :

1 800 387-9080, ou à Toronto, le 416 314-4500

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

180, rue Dundas Ouest, 7^e étage
Toronto ON M7A 2R9

4.5.3 Assurances contre les accidents du travail

Assurances contre les accidents du travail

Les fournisseurs de services doivent veiller à ce que l'employeur fournisse une assurance contre les accidents du travail à la participante ou au participant à un placement dans le cadre du SEÉ. Cela comprend tous les placements subventionnés.

Les employeurs qui **ne sont pas** assujettis à l'assurance de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) et qui n'y souscrivent pas volontairement doivent souscrire à une assurance privée contre les accidents du travail.

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

Les employeurs assujettis à l'assurance de la CSPAAT doivent présenter leurs demandes de règlement auprès de la CSPAAT. Ils peuvent choisir de le faire en vertu de leur propre assurance ou de l'assurance souscrite auprès de la CSPAAT par le ministère.

Les employeurs qui ne sont pas assujettis à l'assurance de la CSPAAT peuvent y souscrire volontairement ou souscrire à une assurance privée. S'ils souscrivent à l'assurance de la CSPAAT, ils peuvent choisir de présenter leurs demandes de règlement en vertu de leur propre assurance ou de l'assurance souscrite auprès de la CSPAAT par le ministère.

Les employeurs qui souscrivent à une assurance privée contre les accidents du travail peuvent choisir de présenter leurs demandes de règlement auprès de leur propre assureur ou auprès de la société Assurance ACE INA, qui assure le ministère.

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

Couverture et demandes de règlement en vertu de l'assurance de la CSPAAT

Couverture des entreprises assujetties à l'assurance de la CSPAAT

La plupart des employeurs sont assujettis à l'assurance de la CSPAAT, notamment le gouvernement et les organismes gouvernementaux, l'industrie de la construction et les industries manufacturières. De nombreuses entreprises du secteur des services y sont également assujetties.

Pour connaître les employeurs et les entreprises qui sont assujettis à cette assurance, les fournisseurs de services peuvent communiquer avec la CSPAAT :

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

Entreprises non assujetties à l'assurance de la CSPAAT

Les banques, les sociétés d'assurance, les dentistes, les avocats et les coiffeurs pour femmes ou pour hommes ne sont **PAS** tenus de souscrire à l'assurance de la CSPAAT. Ils peuvent toutefois y souscrire volontairement. Pour savoir quelles sont les entreprises qui ne sont PAS assujetties à cette assurance, les organismes peuvent communiquer avec la CSPAAT :

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

4.5.4 Demandes de règlement à la CSPAAT

Il incombe à la participante ou au participant à un placement d'informer son employeur de toute blessure ou maladie le jour même qu'elle survient, ou le plus tôt possible par la suite. L'employeur doit aviser immédiatement le fournisseur de services, même s'il présente une demande de règlement en vertu de sa propre assurance 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 d'un placement subventionné.

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 procuration autorisant ce dernier à le représenter.

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 825044.

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

Nom de l'employeur	MFCU – puis inscrire le nom et le numéro de téléphone du fournisseur de services
Numéro d'entreprise	825044
Adresse	Adresse du fournisseur de services
Numéros de téléphone et de télécopieur	Numéros 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

Le fournisseur de services doit :

- le cas échéant, remplir le Formulaire 7 dans les **trois** jours ouvrables qui suivent l'accident. 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 l'accident, c.-à-d., la durée de l'absence au travail de l'employé ou la nécessité de modifier son travail. Vous pouvez consulter les directives de la

CSPAAT, à http://www.wsib.on.ca/wsib/wsibsite.nsf/public/fr_Demandes afin de déterminer dans quelle circonstance une demande de règlement devrait être présentée.

- Remarque : Les fournisseurs de services sont invités à remplir le Formulaire 7 en ligne et à le soumettre par voie électronique. Le formulaire est disponible sur le site www.wsib.on.ca. 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, veuillez télécopier **ou** poster à la CSPAAT le rapport dûment rempli dans les **sept** jours ouvrables qui suivent l'accident, et
- veuillez télécopier ou poster un exemplaire du rapport au bureau régional du ministère concerné.

Le fournisseur de services doit également :

- 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;
- télécopier ou poster un exemplaire du rapport au ministère.

Retour au travail

Il incombe à l'employeur et à la participante ou au participant d'informer le fournisseur de services lorsque la participante ou le participant au placement revient au travail. Le fournisseur du SEÉ doit alors :

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

4.5.5 Assurance responsabilité civile

L'employeur doit souscrire à une assurance responsabilité civile afin de couvrir le coût des dommages pouvant être causés durant le placement des étudiantes et étudiants.

Les fournisseurs de services **doivent** placer les étudiantes et étudiants uniquement auprès d'employeurs qui ont souscrit à une assurance responsabilité civile **et** à l'assurance contre les accidents du travail de la CSPAAT ou à une assurance privée contre les accidents du travail.

La politique du SEÉ exige que tous les employeurs qui participent au programme et qui reçoivent des subventions ou des services de placement souscrivent à une assurance contre les accidents du travail. Cette politique reflète la volonté du MFCU d'améliorer la sécurité au travail pour l'ensemble des Ontariennes et Ontariens et en particulier les jeunes travailleuses et travailleurs.

L'entente relative à un placement subventionné exige que les employeurs déclarent le type d'assurance qu'ils possèdent :

- l'assurance contre les accidents du travail de la CSPAAT pour les industries et les entreprises assujetties; **OU**
- l'assurance contre les accidents du travail de la CSPAAT pour les industries et les entreprises non assujetties; **OU**
- une assurance privée contre les accidents du travail; **ET**
- une assurance responsabilité civile générale.

L'employeur doit fournir une assurance responsabilité civile adéquate lorsque la participante ou le participant est inscrit au registre de paie du fournisseur de services, que le placement ait fait l'objet ou non d'une incitation à l'embauche.

Assurance de la participante ou du participant qui se trouve dans les locaux du fournisseur de services

Lorsque la participante ou le participant au SEÉ se trouve dans les locaux du fournisseur de services afin d'y recevoir des services, ils sont couverts par l'assurance responsabilité civile du fournisseur de services.

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

Couverture et demandes de règlement, Assurance ACE INA

Il incombe à la participante ou au participant à un placement d'informer son employeur de toute blessure ou maladie le jour même qu'elle survient, ou le plus tôt possible par la suite. L'employeur doit aviser immédiatement le fournisseur de services et fournir à l'appui tous les renseignements nécessaires pour préparer le rapport ou la demande de règlement. Cette marche à suivre doit être expliquée clairement aux étudiantes et étudiants dès le début du placement. L'employeur peut choisir de présenter toute demande de règlement relative à un placement dans le cadre du SEÉ à son propre assureur ou à la société Assurance ACE INA, qui assure le ministère.

Le fournisseur de services doit, de concert avec l'employeur, remplir les formulaires appropriés de la société Assurance ACE INA (voir les détails ci-dessous et la liste des formulaires présentée à la section 4.4.3) ainsi que le formulaire Preuve de sinistre (le cas échéant).

- Soumettre les formulaires dûment remplis, dans les deux semaines qui suivent la date de l'accident, accompagnés d'un exemplaire de l'entente de placement ou de formation, à l'adresse suivante :

Assurance ACE INA
 The Exchange Tower
 130, rue King Ouest, 12^e étage
 Toronto ON M5X 1A6
 Référence : Police n° SG 10 28 4501
 À l'attention du service des sinistres

- Veuillez télécopier un exemplaire du rapport au bureau régional du ministère concerné.

Retour au travail

Il incombe à l'employeur et au fournisseur de services d'informer par écrit la société Assurance ACE INA lorsque la participante ou le participant revient au travail. Un exemplaire de cet avis doit être télécopié au ministère dans un délai de sept jours.

Formulaires de la société Assurance ACE INA qui doivent être soumis :

Formulaires de demande de règlement pour invalidité permanente et totale

- Autorisation d'obtenir de l'information (demandeur)
- Déclaration de l'employeur
- Invalidité permanente et totale – Déclaration du médecin traitant
- Invalidité permanente et totale – Déclaration du demandeur

En plus des formulaires dûment remplis énumérés ci-dessus, les renseignements suivants doivent aussi être fournis :

- Documents médicaux à l'appui de la demande de règlement
- Détails de l'accident (c.-à-d., constat, rapport de police)

Formulaires de demande de règlement pour sinistre et mutilation

- Déclaration de l'employeur
- Preuve de sinistre – Demande de règlement pour mutilation – Déclaration du demandeur
- Autorisation d'obtenir de l'information (demandeur)
- Preuve de sinistre – Demande de règlement pour mutilation – Déclaration du médecin traitant

En plus des formulaires dûment remplis énumérés ci-dessus, les renseignements suivants doivent aussi être fournis :

- Documents médicaux à l'appui de la demande de règlement
- Détails de l'accident (c.-à-d., constat, rapport de police)

Formulaires de demande de règlement pour décès par accident

- Déclaration de l'employeur
- Preuve de décès par accident – Déclaration du demandeur
- Autorisation d'obtenir de l'information – (Personne décédée)
- Preuve de décès par accident – Déclaration du médecin traitant

En plus des formulaires dûment remplis énumérés ci-dessus, les renseignements suivants doivent aussi être fournis :

- Copie certifiée du certificat de décès
- Rapports (c.-à-d., rapport de police ou nom du service ou de l'agent de police, coupures de journaux)
- Rapport du coroner, si disponible (ou le nom du coroner)
- Copie de la désignation du bénéficiaire, selon la police d'assurance-vie collective (le cas échéant)
- Formulaire de demande de règlement devant être remplis par le bénéficiaire

Formulaires de demande de règlement pour soins médicaux et soins dentaires à la suite d'un accident (employé)

- Formulaire de demande de règlement pour soins médicaux à la suite d'un accident (employé)
- Formulaire de demande de règlement pour soins dentaires à la suite d'un accident

Veillez soumettre ces formulaires accompagnés des :

- reçus officiels appuyant la demande;
- détails de l'accident (c.-à-d. constat).

4.5.6 Sommaire des ressources du SEÉ et du SGC du SIEO

Ressource	Dépositaire	Disponibilité	Distribution
Inscription du participant	DPSP		EPEO
Inscription et contrat de l'employeur	DPSP		EPEO
Module interactif en ligne	DGOS	Mi-avril	EPEO
Guide des ressources de formation	DGOS	Mi-mai	EPEO
Modifications, version 2.0	DGOS	Mi-mai	EPEO
Guide de l'utilisateur du SGC du SIEO	DGOS	Mi-mai	EPEO
Guide de l'utilisateur du SGC du SIEO pour les rapports	DGOS	Fin mai	EPEO
Trousse de démarrage (plan de services, éléments du plan, rapports, etc.)	DGOS	Mi-mai	EPEO
Document de questions et réponses	DGOS/DPS	Fin mars	EPEO