

EMPLOI ONTARIO

Votre emploi vous attend. Nous vous aiderons à le trouver.



Division de l'emploi et de la formation
Ministère de la Formation et des Collèges et Universités

Aperçu des SE

Préparé par : Renouveau et planification

Direction de la prestation des services

Novembre 2011

Objet

- Cette présentation :
 - fournira un aperçu de certaines tendances sur le plan du rendement du réseau des SE en 2010-2011 et de celui prévu en 2011-2012;
 - fera une comparaison entre le rendement en 2010-2011 et celui obtenu jusqu'ici en 2011-2012 par rapport à plusieurs mesures de base importantes;
 - servira de base à des discussions avec les intervenants communautaires puisque le réseau est encore trop jeune pour que l'on puisse tirer des conclusions définitives sur la signification, la cause ou les tendances à long terme concernant ces données;
 - mettra en lumière une inquiétude croissante concernant l'entrée de données sur le rendement des SE par les mauvais points de service, ce qui pourrait éventuellement avoir des ramifications lorsque les fournisseurs d'AFB commenceront à utiliser le SGC du SIEO en avril 2012.



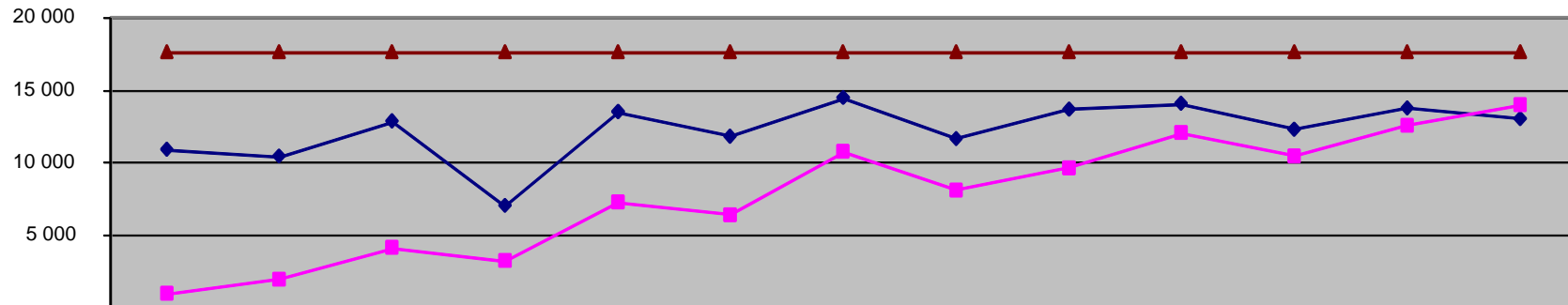
Sources des données

- Les données sur lesquelles repose cette analyse ont été tirées des rapports de rendement générés par le SIEO aux dates suivantes :
 - les données pour 2010-2011 sont celles entre août 2010 et mars 2011 (rendement en 2010-2011);
 - les données pour 2011-2012 sont celles entre avril 2011 et septembre 2011 (rendement en 2011-2012 à ce jour).
- Aux fins de l'analyse, on a exclu tous les points de service pour lesquels des données ont été incorrectement entrées relativement aux SE (voir les diapositives 17 et 18).
- Un glossaire figure à la dernière diapositive.



Services d'emploi (SE)

Activité mensuelle à l'échelle provinciale



	Sept	Oct	Nov	Déc	Janv	Févr	Mars	Avr	Mai	Juin	Juil	Août	Sept
◆ Nbre d'entrées par mois	10 885	10 430	12 823	7 025	13 488	11 834	14 453	11 671	13 706	14 060	12 307	13 778	13 037
■ # Nbre de départs par mois	834	1 951	4 188	3 126	7 077	6 295	10 536	8 013	9 515	11 912	10 315	12 389	13 767
▲ Objectif mensuel	17 590	17 590	17 590	17 590	17 590	17 590	17 590	17 591	17 591	17 591	17 591	17 591	17 591

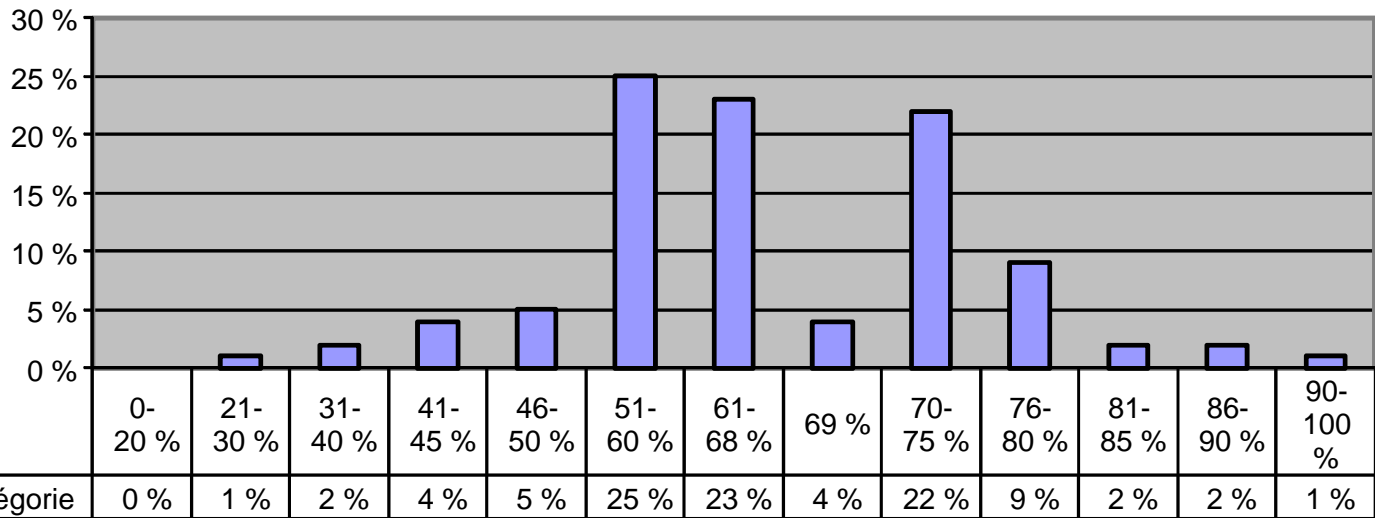
Points saillants :

- Le nombre d'entrées dans les Services assistés a plafonné depuis janvier 2011.
- Si l'on se fie au niveau d'activité actuel, la participation prévue pour les Services assistés ne sera pas atteinte à l'échelle provinciale en 2011-2012.
- Le niveau d'activité requis pour répondre aux objectifs mensuels prévus n'a jamais été atteint.



Au travail/Suit son cheminement de carrière (2011-2012)

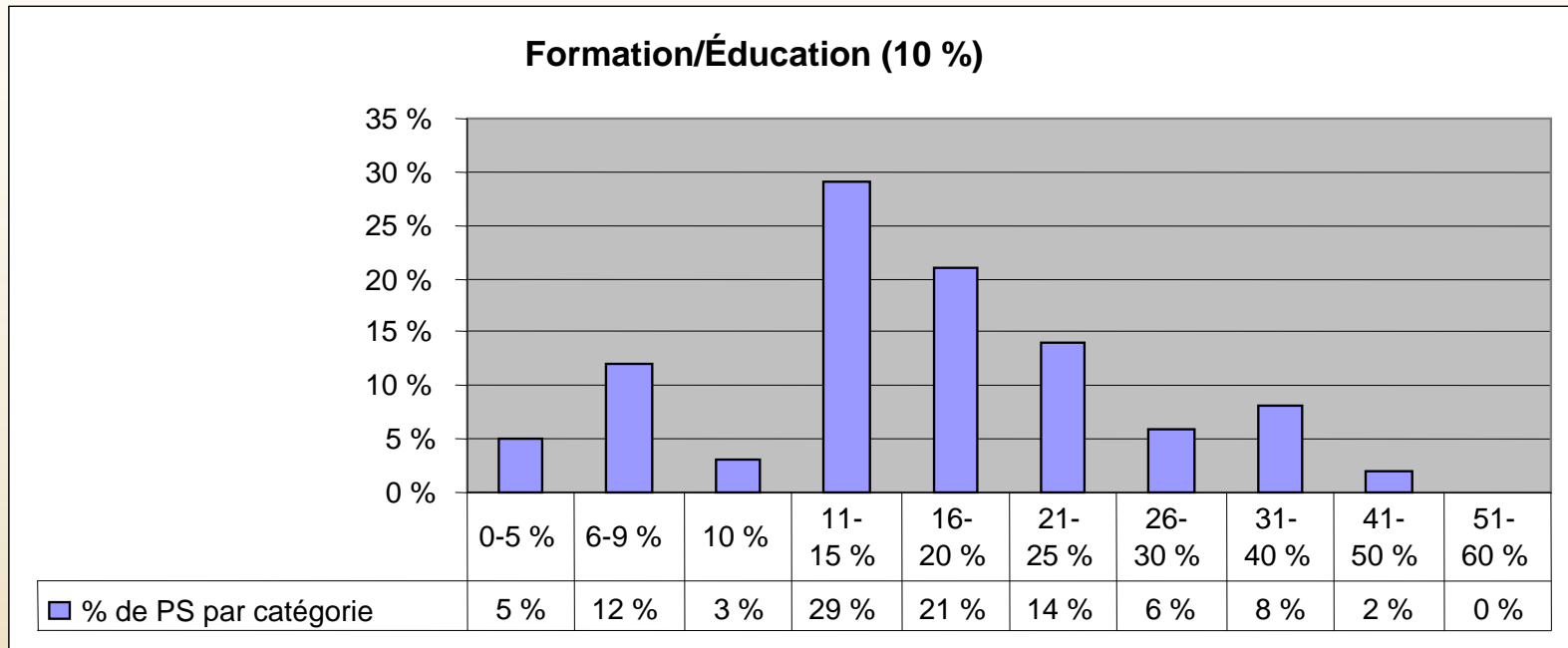
Au travail/Suit son cheminement de carrière (69 %)



- La médiane pour cette mesure est 65 %.
- Les résultats pour cette mesure se situent entre 21 % et 92 %.
- La norme est de 69 %.
- 40 % des points de service satisfont à la norme de 69 % ou la surpassent.
- Chez 7 % des points de service (21), cette mesure est inférieure à 46 %.
- Chez 5 % des points de service (17), cette mesure est supérieure à 80 %.



Formation/Éducation (2011-2012)

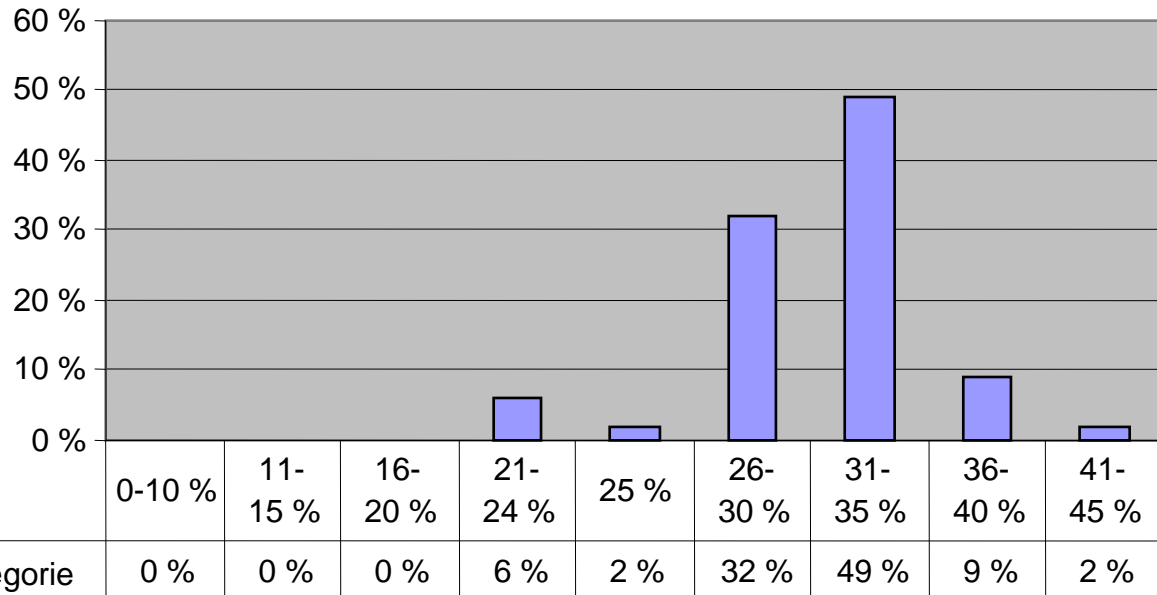


- La médiane pour cette mesure est 16 %.
- Les résultats pour cette mesure se situent entre 0 % à 52 %.
- La norme est de 10 %.
- Chez 5 % des points de service (15), cette mesure est inférieure à 6 %.
- Chez 10 % des points de service (33), cette mesure est supérieure à 30 %.
- Un seul point de service (0,31 %) a un résultat supérieur à 50 %.



Pertinence (2011-2012)

Pertinence (25 %)

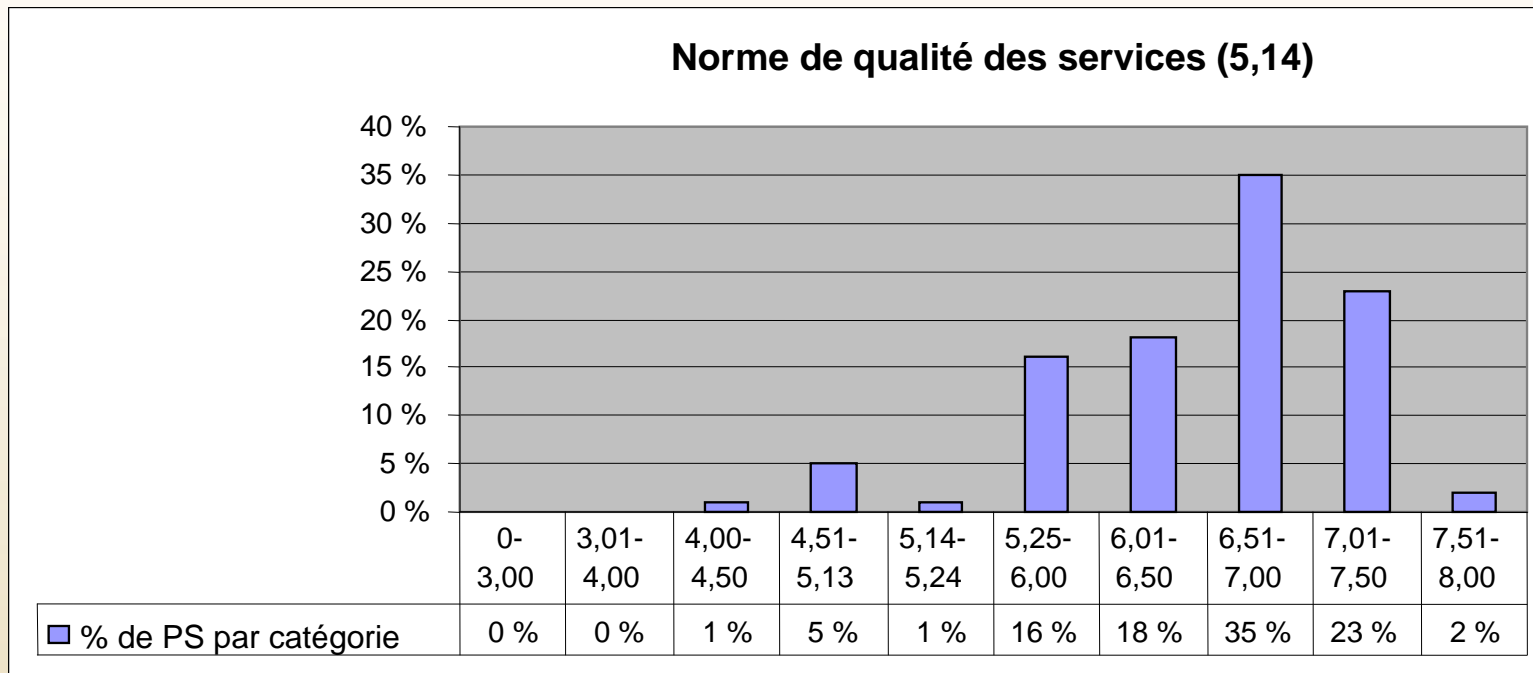


- La médiane pour cette mesure est 31 %.
- Les résultats pour cette mesure se situent entre 16 % et 45 %.
- La norme est de 25 %.
- Il y a un seul point de service ayant un résultat de moins de 21 % sur le plan de pertinence.
- 11 % des points de service (35) ont obtenu un résultat supérieur à 35 %.

Par pertinence, on entend la prestation de services à des clients qui, en moyenne, satisfont à au moins 25 % des indicateurs de pertinence, p. ex., perfectionnement des techniques de recherche d'emploi nécessaire, <20 ans, ne travaille pas, n'étudie pas et n'est pas en formation depuis >26 semaines. Pour atteindre la norme de 25 %, le nombre moyen des indicateurs par plan de services fermé/départ, doit être 3,5 ou plus.



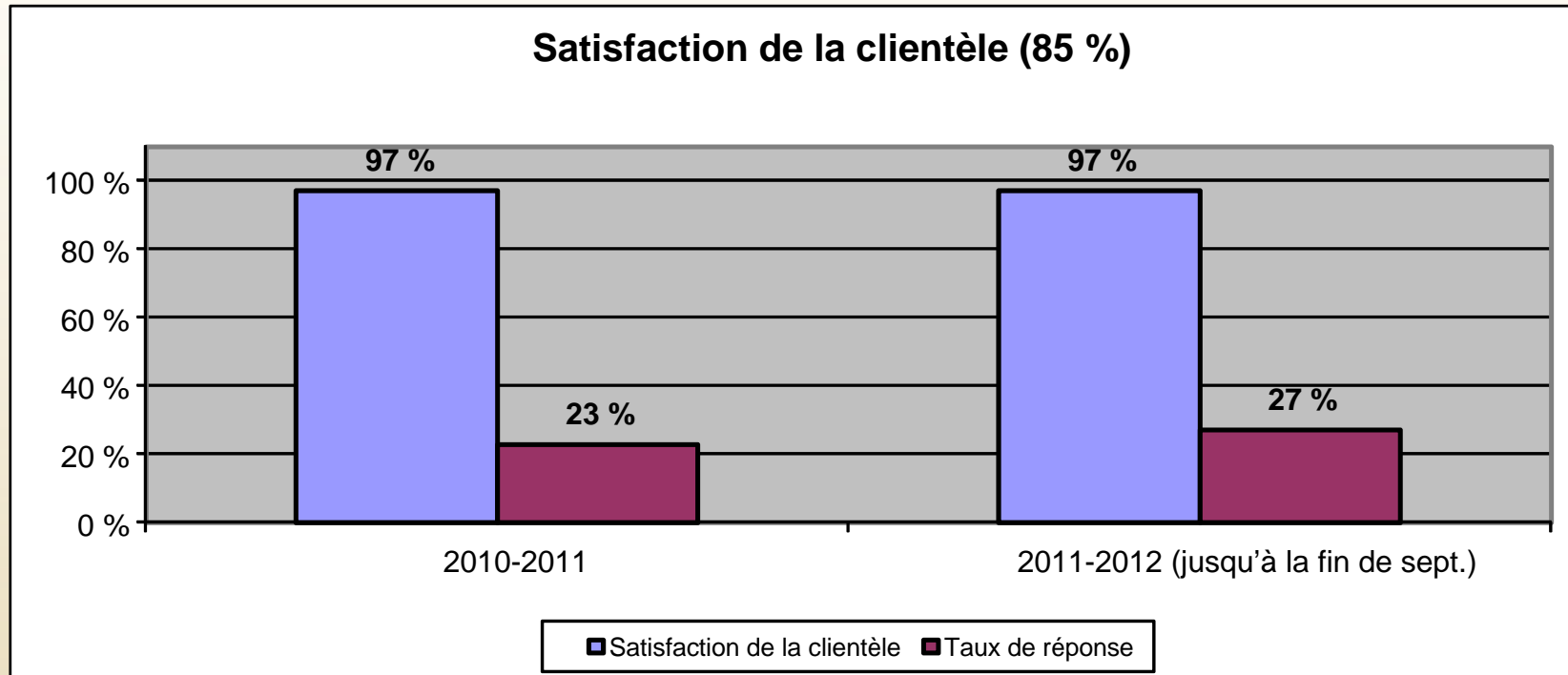
Norme de qualité des services (2011-1012)



- La médiane de la norme de qualité des services est 6,69.
- Les résultats se situent entre 4,05 et 7,89.
- La norme est de 5,14.
- 1 % des points de service (2) ont un résultat inférieur à 4,51.
- 2 % des points de service (5) ont un résultat supérieur à 7,50.



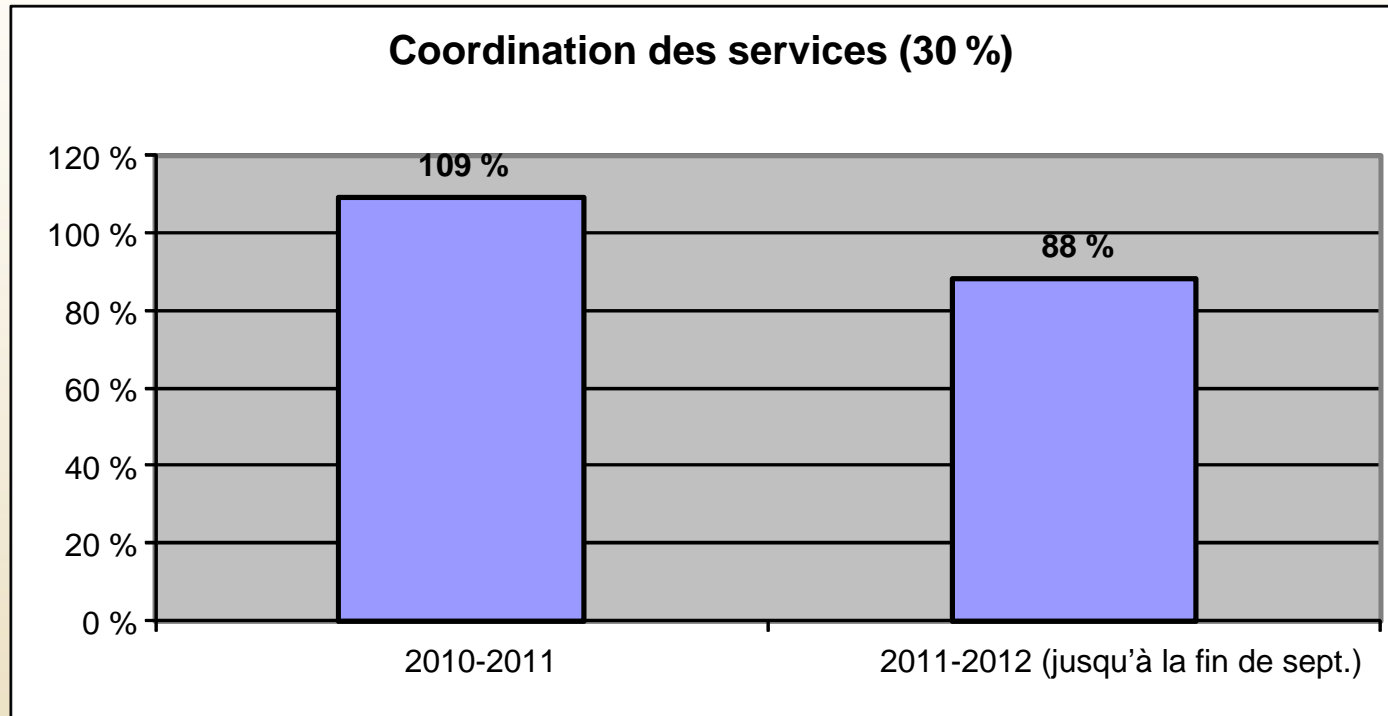
Comparaison des valeurs sur le plan de la satisfaction de la clientèle au cours des exercices



- La norme a été dépassée à l'échelle de la province depuis le début du programme jusqu'à ce jour.
- Le taux de réponse à l'échelle provinciale a dépassé le niveau requis de 15 %.
- 98 % des points de service satisfont à la norme de 85 % pour 2011-2012 (selon les données de septembre).



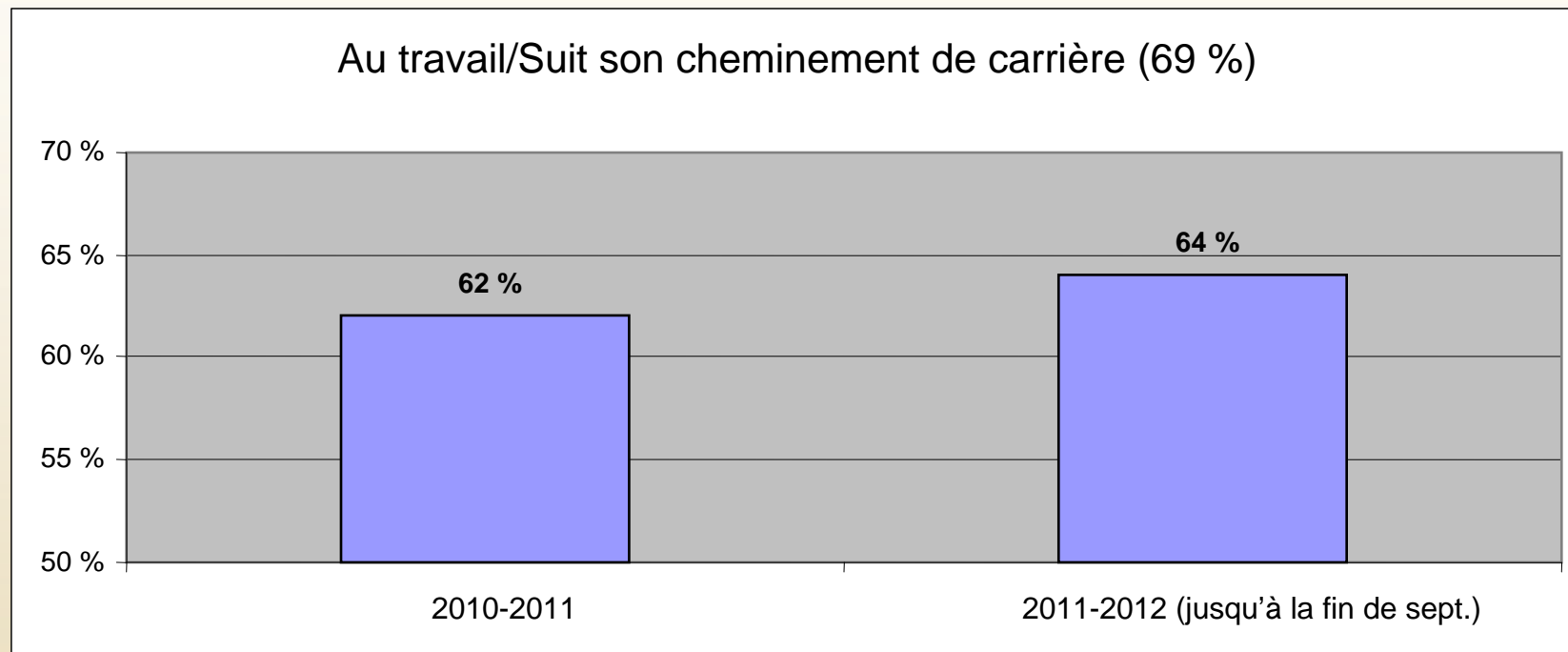
Comparaison des valeurs sur le plan de la coordination des services au cours des exercices



- La norme a été dépassée à l'échelle de la province depuis le début du programme jusqu'à ce jour.
- En 2011-2012, l'indicateur le plus élevé pour cette mesure se trouvait dans le volet Orienté par un autre organisme.
- 94 % des points de service satisfont à la norme de 30 % ou la dépassent.
- On s'attendait à une diminution vu la clarification fournie aux FS concernant cette mesure.
- L'erreur de calcul identifiée pour cette mesure entraînera probablement d'autres baisses en 2012-2013.



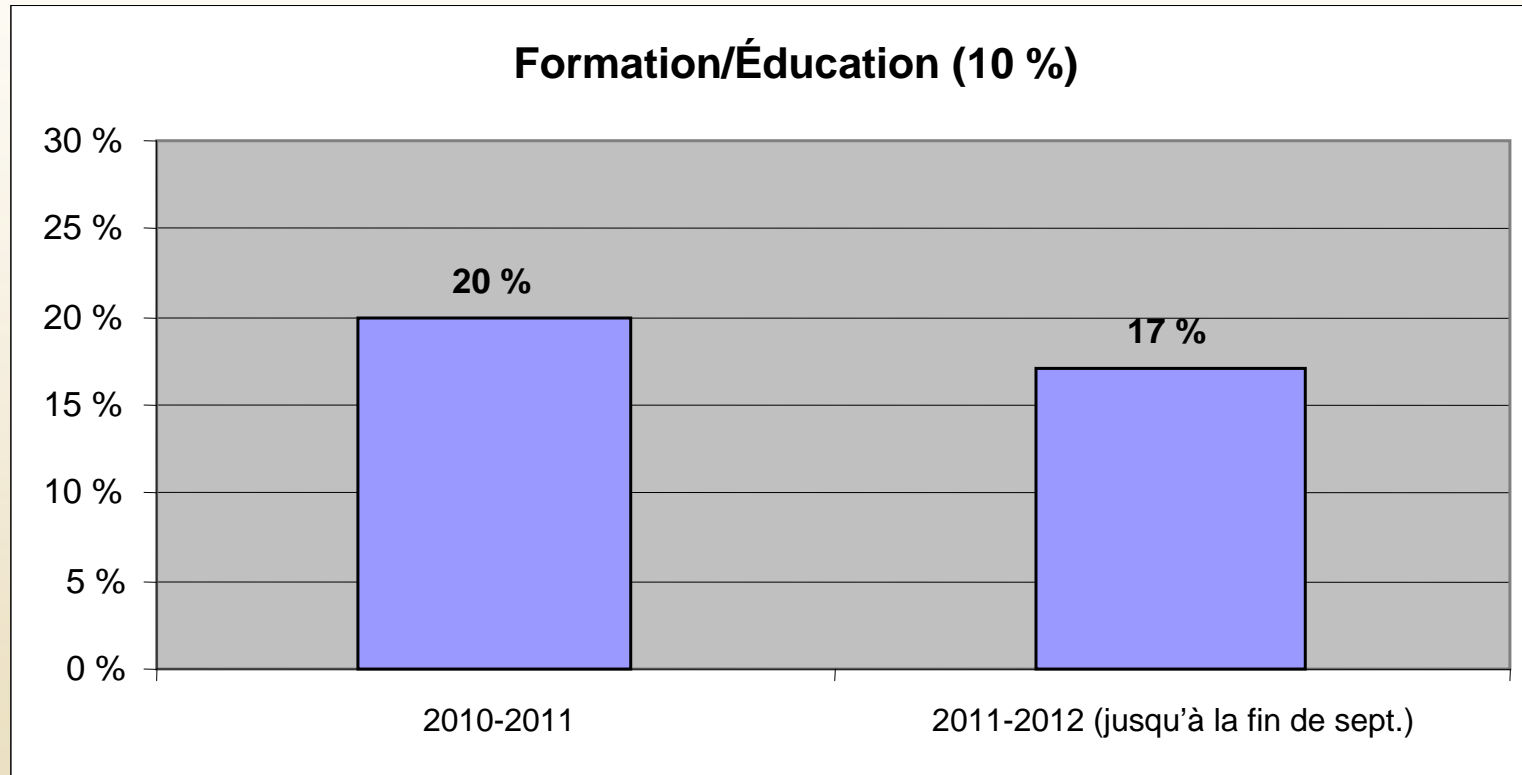
Comparaison des valeurs pour la mesure Au travail/Suit son cheminement de carrière au cours des exercices



- La mesure Au travail/Suit son cheminement de carrière n'a pas été atteinte à l'échelle de la province.
- En 2011-2012, l'indicateur le plus élevé pour cette mesure se trouvait dans le volet Employé.
- En 2011-2012, 40 % des points de service satisfont à la norme de 69 % ou la dépassent (données de septembre).



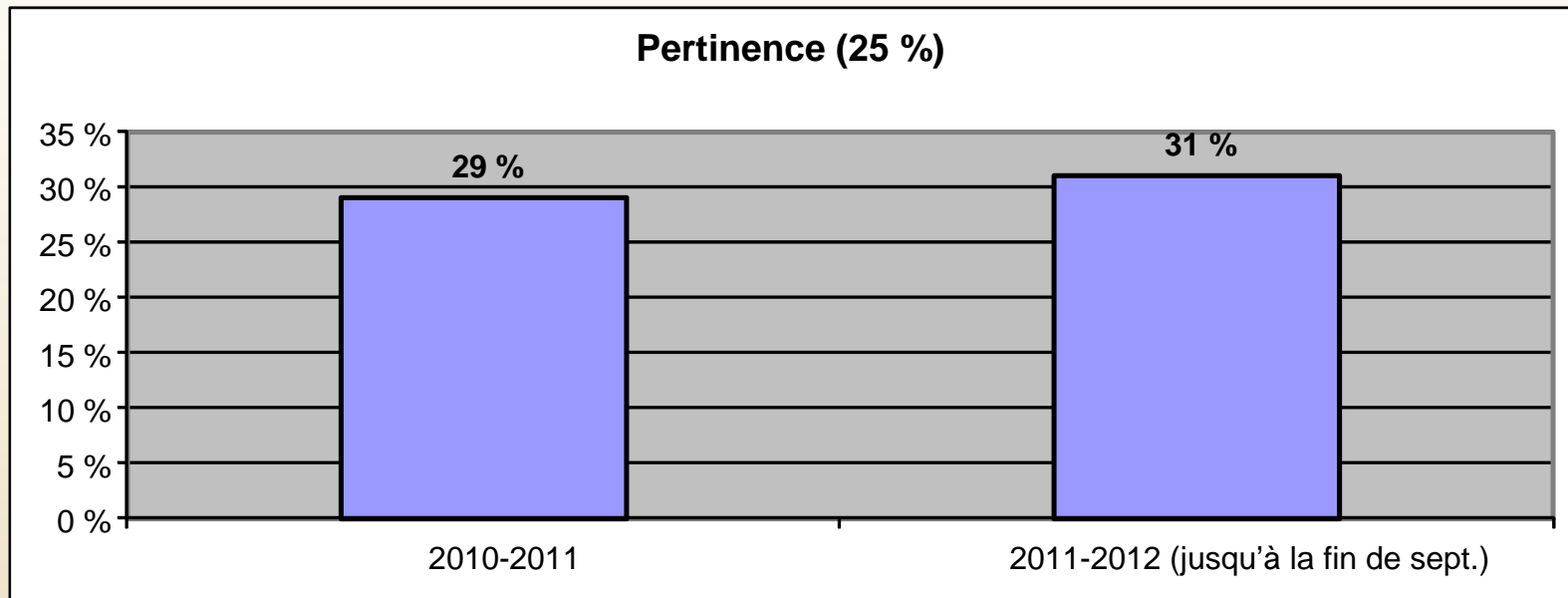
Comparaison des valeurs de la mesure Formation /Éducation au cours des exercices



- La norme a été dépassée à l'échelle de la province depuis le début du programme jusqu'à ce jour.
- En 2011-2012, l'indicateur le plus élevé pour cette mesure se trouvait dans le volet Deuxième carrière.
- En 2011-2012, 83 % des points de service satisfont à la norme de 10 % ou la dépassent (données de septembre).



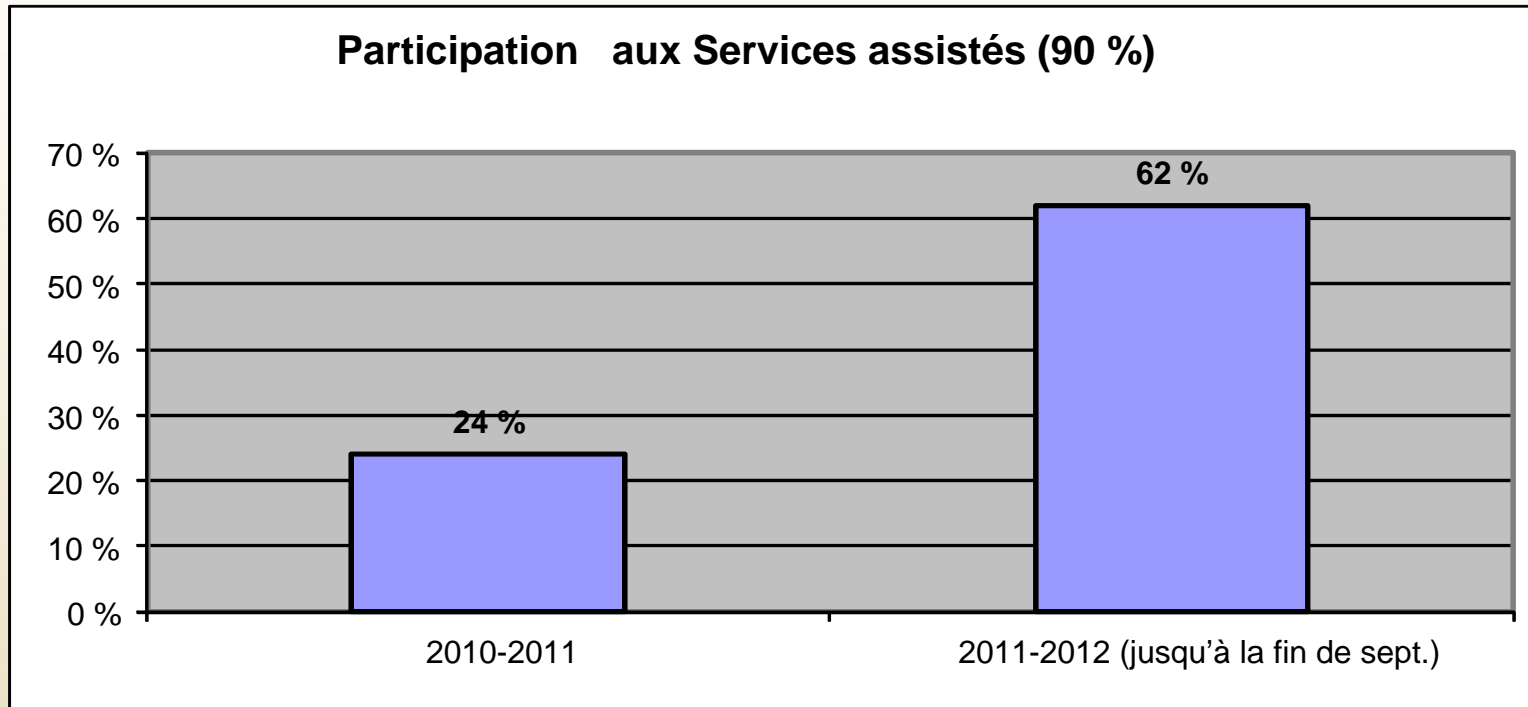
Comparaison des valeurs sur le plan de la pertinence au cours des exercices



- La norme a été dépassée à l'échelle de la province depuis le début du programme jusqu'à ce jour.
- En 2011-2012, les indicateurs les plus élevés pour cette mesure se trouvaient dans les volets Source de revenu et Techniques de recherche d'emploi.
- En 2011-2012, 94 % des points de service satisfont à la norme de 25 % ou la dépassent (données de septembre).



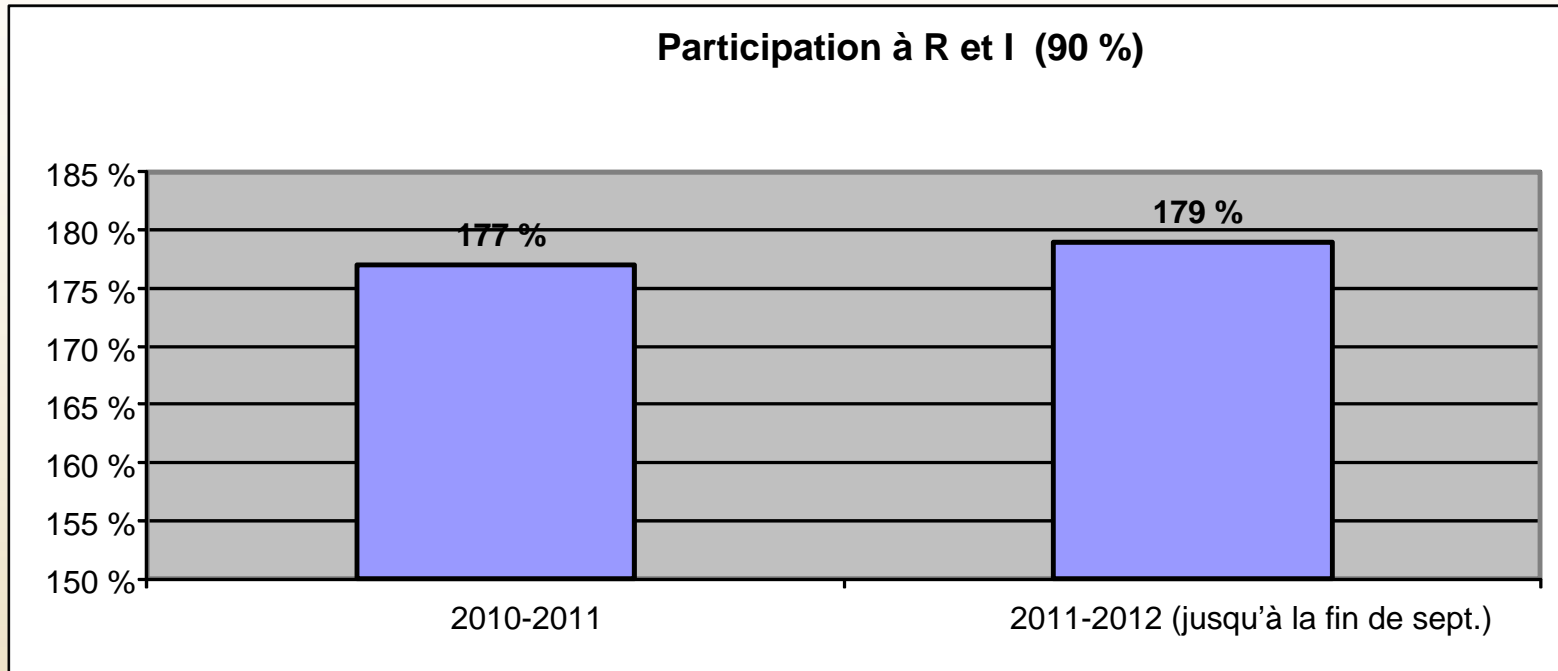
Comparaison de la participation aux Services assistés au cours des exercices



- Il s'agit de l'une des deux mesures de base qui, selon les estimations, ne seront pas atteintes d'ici la fin de l'exercice.
- On s'attend à ce que seulement 20 % des points de service atteignent la norme de 90 % d'ici la fin de l'exercice.
- En sept. 2011, le réseau a atteint 74 % de l'objectif de participation aux services assistés fixé pour le mois.



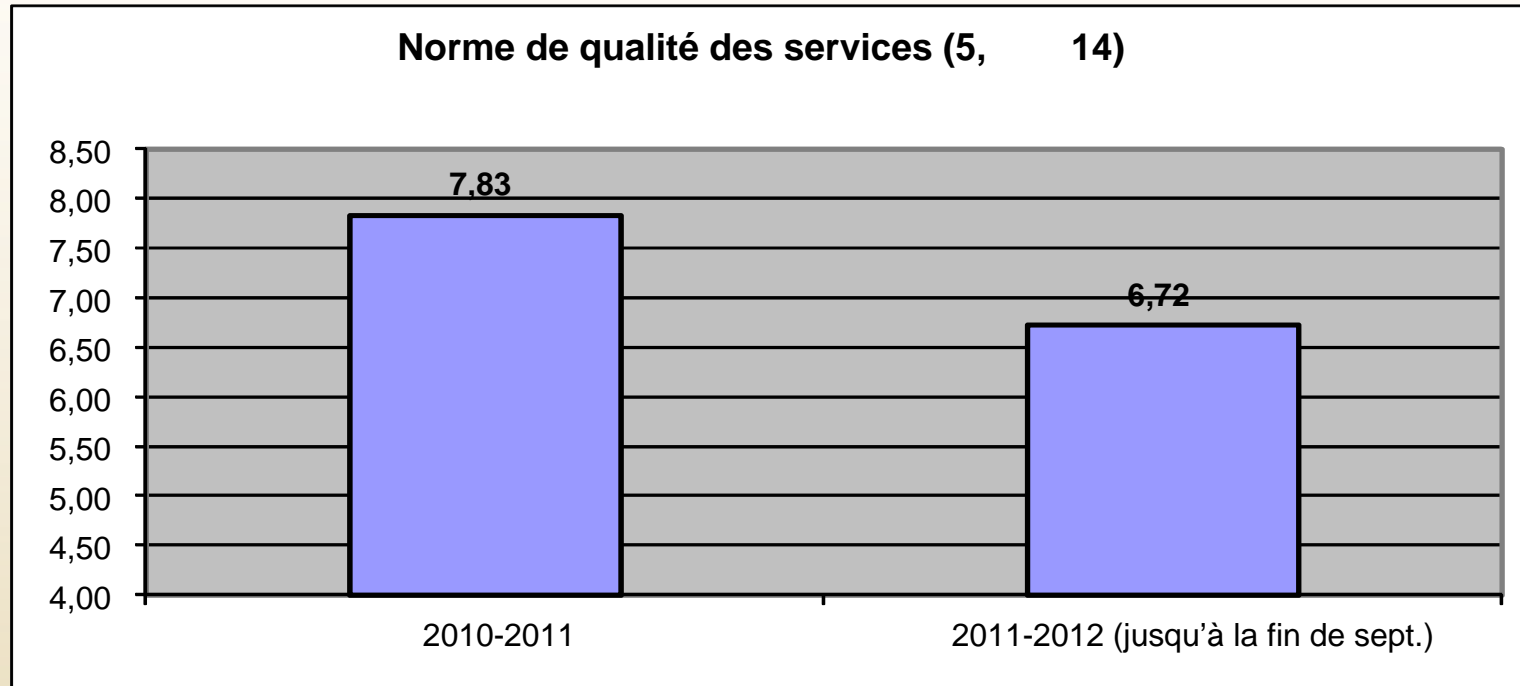
Comparaison de la participation à R et I au cours des exercices



- La norme a été dépassée à l'échelle de la province depuis le début du programme jusqu'à ce jour.
- En 2011-2012, 83 % des points de service satisfont à la norme de 90 % ou la dépassent (données de septembre).



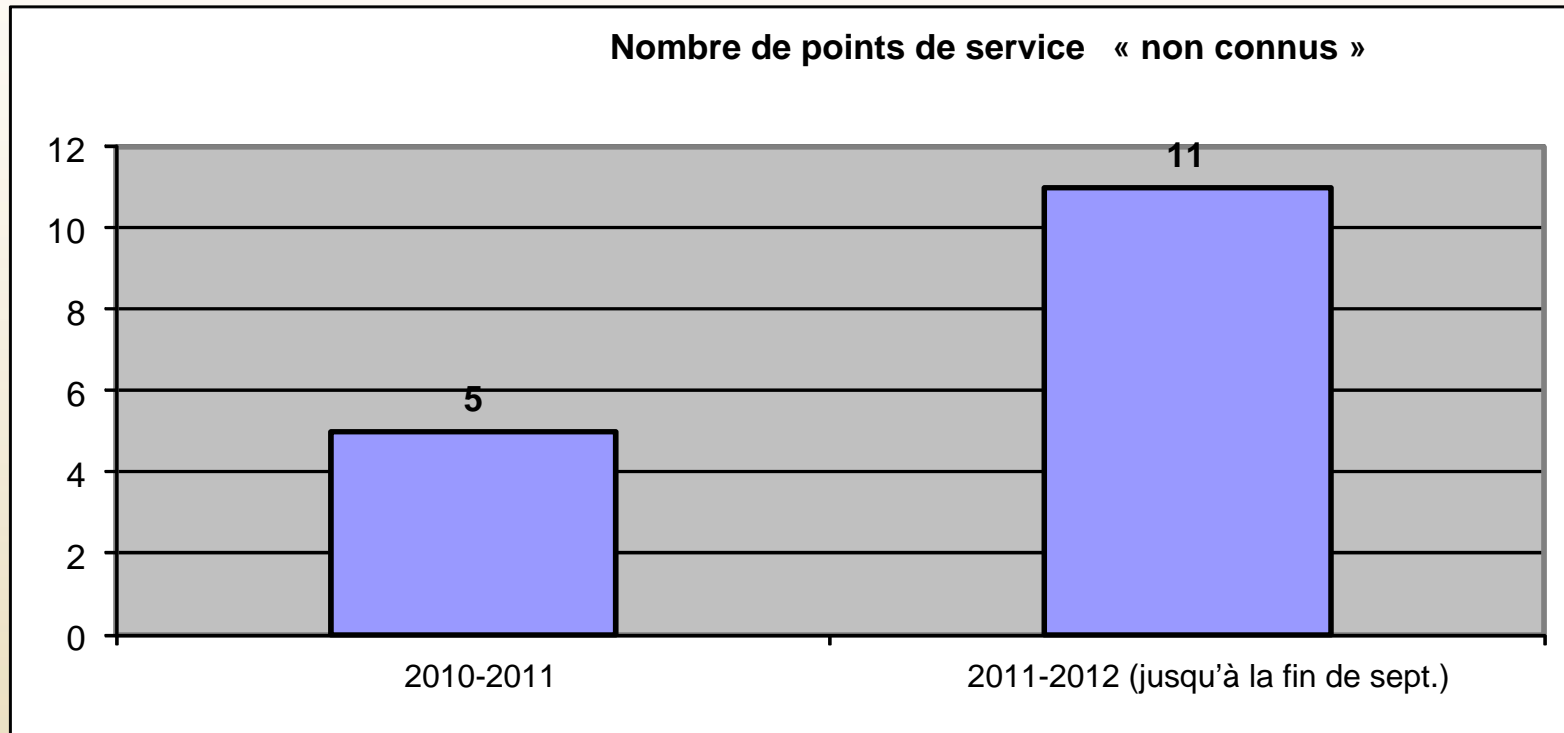
Comparaison de la norme de qualité des services au cours des exercices



- La norme a été dépassée à l'échelle de la province depuis le début du programme jusqu'à ce jour.
- En 2011-2012, 94 % des points de service satisfont à la norme de 5,14 ou la dépassent (données de septembre).



Points de service « non connus »



- Les points de service « non connus » sont ceux qui génèrent des rapports de rendement sans qu'on leur ait attribué des objectifs relativement aux SE.



Points de service « non connus » (suite)

- On soupçonne qu'un point de service des SE entre des données dans un autre point de service de son organisation. Cet autre point de service n'offre pas les SE, p. ex. les données sont entrées pour un point de service offrant des services d'AFB.
- Lorsque des données de SE sont incorrectement entrées pour un point de service qui n'offrent pas de SE, le premier plan de services fermé entraînera le filtrage des données dans les rapports de rendement des SE générés par le SIEO.
- Le nombre de points de service « non connus » semble être un problème croissant.
- Les fournisseurs de services devraient vérifier la liste de leurs points de service inscrits dans le SGC pour déterminer s'ils offrent ou non des SE – et, par conséquent, si des données SE devraient être déclarées pour ces points de service.
- S'ils découvrent que des données SE sont déclarées pour des points de service qui n'offrent pas les SE, les fournisseurs de services devraient communiquer avec leur conseillère ou conseiller en emploi et en formation pour remédier au problème. Le conseiller ou la conseillère peut devoir transmettre le dossier au Service de dépannage du SIEO.
- Cette question doit être réglée le plus tôt possible puisque les fournisseurs de services d'AFB commenceront à utiliser le SGC du SIEO en avril 2012. Si le problème n'est pas réglé, il pourrait prendre de l'ampleur, se répercuter sur plusieurs programmes et compromettre l'intégrité des données et le suivi des résultats en 2012-2013.



Résumé

- **Les normes sur le plan de la satisfaction de la clientèle, de la pertinence et de la qualité des services ont été dépassées à l'échelle provinciale. Ces mesures affichent aussi un haut rendement sur le plan de la norme de la qualité des services.**
- **Bon nombre des mesures de base affichent une large fourchette de résultats. Ces fourchettes doivent être stabilisées avant que des changements au cadre de gestion du rendement puissent être envisagés.**
- **On s'attend à ce que l'objectif sur le plan de la participation aux Services assistés ne soit pas atteint en 2011-2012.**
- **Le niveau d'entrées et de départs est à peu près équivalent. Le plus haut niveau d'entrées en a été enregistré au mois de mars 2011, où 14 453 clients ont commencé le programme. L'objectif mensuel pour le nombre d'entrées est fixé à 17 591 pour l'ensemble du réseau.**
- **Bien que l'on prévoit aussi que la norme Au travail/Suit son cheminement de carrière ne sera pas atteinte en 2011-2012, l'écart entre le résultat obtenu (62 %) et celui prévu (69 %) n'est pas aussi grand. Selon les indications, on s'attend aussi à une légère hausse sur ce plan.**



Glossaire

- **Médiane** – valeur centrale d'un ensemble ordonné où l'on trouve un nombre équivalent de valeurs supérieures et inférieures. La médiane est un indicateur plus précis que la moyenne, qui peut être biaisée en fonction des valeurs plus grandes ou plus petites.
- **Fourchette** – éventail des valeurs d'une mesure de base, de la plus petite à la plus élevée. Cela permet de déterminer si, dans l'ensemble, les points de service satisfont aux normes. Plus la fourchette est grande, moins les résultats aux fins de l'analyse sont fiables.
- **Norme** – niveau minimal de rendement fixé par le MFCU pour une mesure de base auquel doit satisfaire un point de service subventionné.
- **Pondération** – importance accordée à la mesure de base dans le calcul de la qualité des services dans l'ensemble. Le MFCU détermine la pondération attribuée à chaque mesure de base.

