



Ministère de la Formation et des Collèges et Universités

APPEL DE PROPOSITIONS

à l'intention des

**gestionnaires de système de services,
transformation des services d'emploi**

Zones de prestation de services sélectionnées : phase de modélisation

Appel de propositions n° 11855

***Seules les organisations candidates admissibles selon la demande de qualification
n° 11570 sont invitées à répondre au présent appel de propositions***

Date de publication de l'appel de propositions : le 29 août 2019, heure avancée de l'Est (HAE)

**Séance d'information sur les données, le modèle de financement et le budget projeté : le
20 septembre 2019**

Date limite pour l'envoi de questions : le 4 octobre 2019, 17 h (HAE)

Date de clôture de l'appel de propositions : le 31 octobre 2019, 17 h (HAE)

©Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2019

TABLE DES MATIÈRES

SECTION 1 : APERÇU	4
1.1 Objet de la transformation des services d'emploi	4
1.2 Processus de sélection dans le cadre de l'appel de propositions.....	5
1.3 Passage de l'état actuel à la phase de modélisation.....	6
SECTION 2 : REDÉFINITION DES RÔLES DANS LE CADRE DE LA TRANSFORMATION DES SERVICES D'EMPLOI	7
2.1 Rôles et responsabilités du ministère de la Formation et des Collèges et Universités	7
2.2 Rôles et responsabilités du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires.....	9
SECTION 3 : SYSTÈMES ET OUTILS PROVINCIAUX.....	11
3.1 Ciblage des services	11
3.2 Système de gestion des cas existant	16
SECTION 4 : RÔLES ET RESPONSABILITÉS DU GESTIONNAIRE DE SYSTÈME DE SERVICES.....	16
4.1 Activités de planification	17
4.2 Activités de prestation de services.....	20
4.3 Activités de collecte de données et de surveillance	26
SECTION 5 : CADRE DE GESTION DU RENDEMENT	30
5.1 Niveaux de responsabilisation et transmission de données fiables.....	30
5.2 Production de rapports destinés au public.....	30
5.3 Composantes fondamentales	31
5.4 Priorités relatives à la planification des activités	31
5.5 Évaluation du rendement obtenu.....	33
5.6 Financement axé sur le rendement.....	36
5.7 Suivi et évaluation des résultats à l'échelle du système.....	37
5.8 Système de mesures disciplinaires	37

SECTION 6 : MODÈLE DE FINANCEMENT	37
6.1 Financement pour la période de planification (janvier à mars 2020)	37
6.2 Financement pour la période de transition (avril à septembre 2020).....	38
SECTION 7 : PROCESSUS D'ÉVALUATION ET EXIGENCES DE PRÉSENTATION.....	47
7.1 Étapes de l'évaluation de l'appel de propositions.....	47
SECTION 8 : ENTENTE DE PAIEMENT DE TRANSFERT	51
8.1 Entente de paiement de transfert.....	51
SECTION 9 : MODALITÉS DE L'APPEL DE PROPOSITIONS	52
9.1 Procédure de présentation d'une réponse.....	52
9.2 Procédure après l'envoi.....	57
SECTION 10 : ANNEXES	61
Annexe 1 : Critères d'évaluation de l'appel de propositions Enveloppe(s) technique(s)	61
Annexe 2 : Budget projeté de l'organisation candidate Enveloppe(s) commerciale(s)	67
Annexe 3 : Modèle de financement.....	73
Annexe 4 : Collecte de données et suivi	78
Annexe 5 : Définitions.....	82
Annexe 6 : Liste des tableaux	95

SECTION 1 : APERÇU

1.1 Objet de la transformation des services d'emploi

Le gouvernement de l'Ontario est résolu à trouver des façons nouvelles et novatrices de servir l'intérêt de la population, tout en assurant une saine gestion des ressources publiques. Il cherche, par la transformation du système de services d'emploi, des approches innovantes et efficaces pour mieux orienter les gens, notamment les bénéficiaires de l'aide sociale, les personnes handicapées, les Autochtones¹, les francophones et les personnes qui ont des besoins particuliers en ce qui concerne l'obtention d'un emploi durable. Le nouveau système vise à répondre plus efficacement aux besoins des employeurs, et à améliorer les jumelages entre ces derniers et les chercheuses et chercheurs d'emploi. La transformation permettra de fusionner les services d'aide à l'emploi offerts au titre du programme Ontario au travail et du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) pour former un nouvel Emploi Ontario (EO), et ainsi créer un système unique.

Cette transformation s'inscrit dans la vision du gouvernement, qui consiste à mettre en place un système de services d'emploi adapté aux besoins locaux, ancré dans la communauté et axé sur les résultats et la clientèle pour simplifier et rationaliser le processus d'accès à un emploi durable. Le nouveau système s'adressera aux particuliers et aux entreprises, et tiendra compte de leurs besoins. En réformant les services d'emploi, le ministère de la Formation et des Collèges et Universités (le « Ministère » ou le « MFCU ») entend réaliser les objectifs suivants :

- **Les clientes et clients décrochent et conservent de bons emplois.**
- **Les clientes et clients ont accès aux services dont ils ont besoin au moment où ils en ont besoin.**
- **Les clientes et clients dépendent moins de l'aide au revenu.**
- **Les employeurs trouvent le personnel qu'ils recherchent et qui répond à leurs besoins.**
- **Le système est viable et permet de servir la clientèle plus efficacement.**

Pour mener à bien ces objectifs, le Ministère a publié le 2 juillet 2019 la demande de qualification n° 11570, destinée aux organisations qui veulent jouer le rôle de gestionnaire de système de services durant la phase de modélisation. Le gouvernement a aussi annoncé les trois zones de

¹ Durant la phase de modélisation, la transformation ne touche pas les collectivités des Premières Nations.

prestation de services² où la transformation sera mise à l'essai, soit i) Peel, ii) Hamilton et péninsule du Niagara et iii) Muskoka et Kawartha Lakes. La prochaine étape du processus de sélection consiste à publier le présent appel de propositions, qui s'adresse aux organisations candidates qui se sont avérées admissibles à l'issue de la demande de qualification. Il s'agit de la dernière étape du processus de sélection dans le cadre de la phase de modélisation.

Les organisations sélectionnées à l'issue de la demande de qualification et qui souhaitent poursuivre le processus de sélection sont invitées à lire attentivement le présent document. Elles doivent déterminer si elles peuvent remplir les fonctions prescrites, si elles possèdent la capacité et les compétences nécessaires pour administrer le système de services d'emploi dans la ou les zones de prestation de services visées par leur réponse. Le fait de participer ou non à la phase de modélisation n'a aucune incidence sur la possibilité pour une organisation de concourir dans le cadre de l'implantation à venir du système transformé à l'échelle de la province.

1.2 Processus de sélection dans le cadre de l'appel de propositions

1.2.1 Calendrier de l'appel de propositions

DATE	ACTIVITÉ
29 août 2019	Date de publication de l'appel de propositions
29 août 2019	Publication par le MFCU d'ensembles de données supplémentaires tirées d'Emploi Ontario
10 septembre 2019, 17 h (HAE)	Date limite pour l'envoi de questions (concernant les ensembles de données du Ministère et le modèle de financement)
20 septembre 2019	Séance d'information sur les données, le modèle de financement et le budget projeté
4 octobre 2019, 17 h (HAE)	Date limite pour l'envoi de questions (concernant l'appel de propositions)

² Les zones de prestation de services correspondent aux régions économiques de Statistique Canada, à l'exception de celle de Toronto, qu'on a scindée en divisions de recensement.

DATE	ACTIVITÉ
18 octobre 2019, 17 h (HAE)	Date limite pour la publication d'addendas
31 octobre 2019, 17 h (HAE)	Date de clôture de l'appel de propositions
De début novembre 2019 à mi-janvier 2020	Évaluations, négociations et signature des ententes dans le cadre de l'appel de propositions

Tableau 1 : Calendrier de l'appel de propositions

1.2.2 Séance d'information sur les données, le modèle de financement et le budget projeté

Le Ministère organisera une séance d'information virtuelle concernant les données qu'il a fournies, la structure du modèle de financement et le budget projeté le 20 septembre 2019.

Le 29 août 2019, il a publié dans le [CarrefourGéo Ontario](#) d'autres ensembles de données tirées d'EO, lesquels couvrent l'exercice 2018-2019.

Par ailleurs, afin d'orienter la planification de la séance d'information, le Ministère recueille les questions et les commentaires des organisations candidates. Ces dernières ont jusqu'au 10 septembre 2019 pour les soumettre en utilisant la fonction de messagerie du Portail des appels d'offres de l'Ontario. Le Ministère répondra aux questions reçues lors de la séance d'information dans un addenda.

Toute l'information fournie par le Ministère et toutes les questions posées lors de la séance d'information seront consignées sur le Portail, dans l'addenda. Bien qu'elle soit recommandée, la participation à la séance est facultative. Les consignes en lien avec l'inscription seront communiquées à l'approche de la séance.

1.3 Passage de l'état actuel à la phase de modélisation

En ce qui concerne la transformation, le Ministère compte adopter une approche progressive qui mise sur la continuité des services et l'accès pour la clientèle lors du transfert, aux gestionnaires de système de services, des rôles et responsabilités en lien avec la supervision des fournisseurs de services qui incombent actuellement au Ministère.

La phase de modélisation comprend les étapes suivantes :

- Période de planification (janvier à mars 2020) : La période de planification est accordée aux gestionnaires de système de services pour qu'ils s'implantent dans la zone de prestation définie.
- Période de transition (avril à septembre 2020) : Durant la période de transition, les

responsabilités de gestion de la prestation des services d'aide à l'emploi d'EO et du POSPH sont transférées aux gestionnaires de système de services. Ces derniers ne peuvent toutefois pas modifier le réseau de fournisseurs de services durant cette période.

- Période de prestation de services d'emploi intégrés (à compter du 1^{er} octobre 2020) : La transition est achevée, et la responsabilité des services d'aide à l'emploi du programme Ontario au travail est transférée aux gestionnaires de système de services.

Durant cette période, le modèle de financement axé sur le rendement, décrit à la [section 6.3.3 « Financement axé sur le rendement »](#), entre en vigueur.

À ce moment, les gestionnaires de système de services pourront apporter des modifications au réseau de fournisseurs de services, et assumeront la pleine responsabilité de la planification, de la conception et de la prestation des services d'emploi visés à l'intérieur de la zone de prestation.

SECTION 2 : REDÉFINITION DES RÔLES DANS LE CADRE DE LA TRANSFORMATION DES SERVICES D'EMPLOI

La demande de qualification n° 11570 établit les rôles et responsabilités du MFCU, du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (MSESC) et des gestionnaires de système de services. En plus de ceux-ci, le MFCU et le MSESC auront les rôles et responsabilités suivants.

2.1 Rôles et responsabilités du ministère de la Formation et des Collèges et Universités

En tant que responsable du système, le MFCU administrera le nouveau système, ce qui passera par l'établissement de priorités, la surveillance, et l'adoption de normes de rendement conformes au cadre de gestion du rendement. Pour en savoir plus, consultez la [section 5 « Cadre de gestion du rendement »](#).

Le Ministère s'emploie à produire le cadre de gestion du rendement et ses objectifs en vue de recueillir des renseignements pertinents qui aideront à mesurer les résultats, à étayer les données probantes et à améliorer la production de rapports sur les résultats. Quand le système commencera à prendre de la maturité, le Ministère y intégrera les apprentissages tirés des données recueillies, et demandera l'avis des gestionnaires de système de services sur d'autres améliorations au cadre.

Pour concrétiser les objectifs de la transformation, le Ministère jouera les rôles suivants :

- Créer et présider un comité mixte formé du Ministère et des gestionnaires de système de services, pour que ces derniers informent le Ministère des tendances émergentes et des problèmes, et échangent des pratiques novatrices.
- Déterminer le montant du financement et les cibles relatives à la clientèle pour les fournisseurs de services d'EO dans la zone de prestation qui relèvera du gestionnaire de

système de services durant la période de transition.

- Gérer les ententes avec les fournisseurs de services d'EO dans les zones de prestation définies à la période de planification, ainsi que les ententes dans les collectivités où la transformation ne sera pas mise à l'essai.
- Demander l'avis des employeurs afin que le nouveau système réponde mieux à leurs besoins.
- Travailler conjointement avec les partenaires autochtones pour établir des directives, des exigences et des normes de prestation de services afin d'offrir un service culturellement adapté aux chercheuses et chercheurs d'emploi autochtones, ce qui comprend l'obtention de résultats probants pour la clientèle ayant des besoins particuliers en matière d'emploi.
- Assurer une bonne coordination avec les Premières Nations qui offrent de l'aide à l'emploi dans le cadre du programme Ontario au travail ou d'autres programmes retenus par le Ministère.
- Conclure et superviser l'entente de paiement de transfert entre le Ministère et le gestionnaire de système de services au terme du processus de sélection, ce qui comprend :
 - le versement des fonds, conformément aux modalités de l'entente (pour en savoir plus, consulter la [section 6 « Modèle de financement »](#) du présent appel de propositions);
 - l'évaluation du plan de prestation de services d'emploi intégrés du gestionnaire en fonction des normes établies par le Ministère.
- Administrer certains programmes et services provinciaux, dont les suivants :
 - Formation axée sur les compétences (Deuxième carrière, Subvention Canada-Ontario pour l'emploi, Programme d'alphabétisation et de formation de base, etc.)
 - Programme d'apprentissage
- Définir les priorités relativement à la planification des activités, en collaboration avec le gestionnaire de système de services (pour en savoir plus, consulter la [section 5.4 « Priorités en matière de planification des activités »](#)).
- Expliquer les [directives sur l'identité visuelle et les communications pour les services d'Emploi Ontario](#) et les exigences connexes concernant l'image de marque.
- Définir les exigences en matière de vérification pour les gestionnaires de système de services.

- Former, en collaboration avec le MDESC et le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité, un groupe de référence sur les personnes handicapées qui servira à entrer en contact avec des organismes clés, de pair avec les gestionnaires de système de services.

2.2 Rôles et responsabilités du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

Le MDESC s'occupera de la prestation des soutiens et services de stabilisation de la situation personnelle (counseling en matière de toxicomanie, services en trait au logement, à santé mentale, à la violence familiale, etc.), ou de l'aiguillage vers ceux-ci, afin d'aider les bénéficiaires de l'aide sociale³ à obtenir des résultats en matière d'emploi et de formation⁴.

Ces soutiens et services pourront être offerts avant ou en même temps que sont menées les activités d'emploi et de formation, et de façon continue ou cyclique, selon la situation et les compétences de la personne concernée. Ils auront un effet positif sur la participation aux services d'emploi.

En appui à la planification du modèle de prestation de services d'emploi et à la transition vers celui-ci, le MDESC assumera les responsabilités suivantes :

- Gérer les ententes avec les fournisseurs de services du POSPH dans la zone de prestation durant la période de planification.
- Déterminer le montant du financement et d'autres dispositions contractuelles importantes, dont les attentes en matière de services et les cibles relatives au nombre de clientes et clients qui doivent recevoir des services d'aide à l'emploi dans la zone de prestation placée sous la responsabilité du gestionnaire de système de services durant la période de transition.

Concernant les bénéficiaires de l'aide sociale qui ne sont pas prêts à recevoir des services d'emploi et de formation, les chargées et chargés de cas à l'aide sociale auront les responsabilités suivantes :

- Répondre aux besoins de la clientèle en ce qui concerne les services de stabilisation de la

³ Le terme « bénéficiaires de l'aide sociale » s'entend à la fois des bénéficiaires du programme Ontario au travail et du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH), et des membres de leur famille.

⁴ Les bénéficiaires du programme Ontario au travail et les membres de la famille adultes des bénéficiaires du POSPH doivent participer à des activités d'emploi pour être admissibles à l'aide sociale, sauf s'ils disposent d'une exemption. Les principaux bénéficiaires du POSPH (c.-à-d. les personnes ayant handicap) ne sont pas tenus de participer à ces activités, mais peuvent obtenir des services d'emploi sur une base volontaire.

situation personnelle.

- Surveiller les progrès des clientes et clients et refaire l'évaluation commune, s'il y a lieu, afin de relever leurs besoins en matière de services.
- Favoriser une orientation appropriée vers les services ou leur enchaînement, grâce à la planification subséquente des services.

N.B. : L'aide à l'emploi offerte au titre du programme Ontario au travail continuera de faire partie de ce programme jusqu'au début de la période de prestation de services d'emploi intégrés, le 1^{er} octobre 2020.

2.2.1 Rôles et responsabilités des partenaires de prestation du programme Ontario au travail et du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées

Dans le nouveau modèle de prestation de services d'emploi, les partenaires de prestation du programme Ontario au travail (municipalités et Premières Nations) et le personnel qui offre les services du POSPH seront responsables de ce qui suit :

- Fournir une aide financière aux bénéficiaires de l'aide sociale afin de satisfaire leurs besoins essentiels, dont ceux liés au logement et à la santé, ainsi que d'autres prestations, conformément aux lois et règlements qui régissent le programme Ontario au travail et le POSPH.
- Offrir (directement ou par l'entremise d'un aiguillage) les composantes des services de stabilisation de la situation personnelle dont ont besoin les bénéficiaires de l'aide sociale pour prendre part à des activités d'emploi.
- À l'aide de l'outil d'évaluation commune, déterminer l'admissibilité, la pertinence de la participation et les besoins relatifs aux services d'emploi généraux et aux services de stabilisation de la situation personnelle des clientes et clients⁵. Pour plus d'information sur l'outil d'évaluation commune, consultez la [section 3.1.1 « Évaluation commune »](#).
- Collaborer avec les gestionnaires de système de services afin :
 - d'évaluer si une cliente ou un client est prêt à être aiguillé vers des services d'emploi;
 - d'éclairer la planification des services pour une cliente ou un client, en adoptant une approche de gestion des cas intégrée qui tient compte de ses besoins;

⁵ Seuls les clientes et clients qui sont orientés vers des services d'emploi (c.-à-d. qui sont tenus de prendre part à des activités d'emploi ou qui y participent volontairement) doivent être évalués.

- de gérer les dossiers des clientes et clients, notamment en surveillant leurs obligations en matière d'emploi, à mesure qu'ils cheminent dans les services.

SECTION 3 : SYSTÈMES ET OUTILS PROVINCIAUX

La présente section décrit les systèmes et outils provinciaux que devront utiliser les gestionnaires de système de services pour soutenir les clientes et clients qui reçoivent des services d'emploi, y compris les bénéficiaires de l'aide sociale. À l'aide de ces systèmes et outils, les gestionnaires pourront évaluer l'ampleur des besoins de chaque cliente ou client, ainsi que le travail de coordination requis entre eux et les partenaires de l'aide sociale.

Les systèmes et outils provinciaux comprennent ce qui suit :

- 3.1 Ciblage des services
 - 3.1.1 Évaluation commune
 - 3.1.2 Segmentation de la clientèle
 - 3.1.3 Gestion des cas intégrée
- 3.2 Système de gestion des cas existant

3.1 Ciblage des services

Le ciblage des services est un moyen couramment utilisé pour évaluer et regrouper la nouvelle clientèle afin d'affecter la quantité de ressources limitée aux personnes qui en ont le plus besoin et d'éviter de fournir inutilement des services aux personnes qui sont plus susceptibles de chercher un emploi de façon autonome.

Le ciblage des services comprend ce qui suit :

- **Évaluation commune (voir la section 3.1.1) :** Approche collaborative et conjointe qui vise à relever les besoins d'une personne en matière de services d'emploi et à favoriser l'aiguillage vers des services ou leur enchaînement au moyen d'une planification subséquente des services.
- **Segmentation de la clientèle (voir la section 3.1.2) :** Évaluation, fondée sur les données issues de l'évaluation commune, de la distance qui sépare chaque cliente ou client du marché du travail, et classification de ces derniers dans des volets pour affecter les ressources en fonction de l'ampleur des besoins en matière de services.
- **Gestion des cas intégrée (voir la section 3.1.3) :** Données utiles et uniformes à accès partagé (services d'emploi et d'aide sociale) qui servent à suivre les progrès des clientes et clients, à mesurer les résultats et à surveiller le rendement du système. La gestion des cas intégrée passe entre autres par l'élaboration, pour chaque cliente ou client, d'un plan d'action en matière d'emploi qui favorise l'harmonisation des systèmes et permet de

coordonner les activités d'emploi et de stabilisation de la situation personnelle offertes par le gestionnaire de système de services ou les agentes ou agents de prestation d'aide sociale.

3.1.1 Évaluation commune

L'évaluation commune prendra la forme d'un outil numérique, qui sera utilisé tant au sein du système de services d'emploi que du système d'aide sociale pour relever les forces des clientes et clients nouvellement acquis, les obstacles auxquels ils font face en matière d'emploi et leurs besoins quant à la stabilisation de leur situation personnelle.

Voici à quoi servira l'outil d'évaluation commune :

- Fournir des renseignements pertinents sur les clientes et clients pour permettre leur segmentation (classement par volet).
- Aider le personnel des systèmes d'aide sociale et d'emploi à déterminer le niveau de soutien dont les chercheuses et chercheurs d'emploi auront besoin pour trouver du travail.
- Permettre la collecte de données pertinentes, uniformes et exhaustives sur la clientèle, de sorte que les gestionnaires de système de services puissent répondre aux exigences relatives à la production de rapports.
- Donner les moyens aux ministères de suivre de façon uniforme et continue les progrès des clientes et clients, aux fins de gestion du rendement et d'octroi de financement axé sur le rendement.
- Favoriser la réévaluation des clientes et clients, au besoin, lorsque leur situation change.
- Favoriser un aiguillage et un enchaînement uniformes quant aux services d'aide sociale et d'emploi, y compris ceux d'alphabétisation et de formation de base.
- Fournir des données en appui au plan d'action en matière d'emploi, grâce au système intégré de gestion des cas.
- Fournir des renseignements importants aux gestionnaires de système de services pour appuyer la planification et la prestation continues de services.
- Aider les clientes et clients qui s'identifient comme des Autochtones à recevoir des services culturellement adaptés.
- Identifier les clientes et clients qui font face à des obstacles complexes ou multiples en lien avec l'emploi, comme les personnes handicapées, et qui nécessitent une évaluation plus poussée.

L'outil d'évaluation commune sera rendu disponible, en tant que ressource facultative, le 1^{er} avril 2020. Il sera modifié au fil du temps pour améliorer son efficacité et sa convivialité à la lumière de consultations menées auprès de ses principaux utilisateurs, dont les gestionnaires de système de services.

Le 1^{er} octobre 2020, l'outil sera pleinement implanté et son usage devenu obligatoire dans le processus d'accueil des clientes et des clients. Celles et ceux qui feront l'objet d'une évaluation commune le 1^{er} octobre 2020 ou après seront admissibles à des versements en fonction du rendement, conformément au modèle de financement.

Même si l'utilisation de l'outil d'évaluation commune deviendra obligatoire à compter du 1^{er} octobre 2020, les gestionnaires de système de services pourront aussi employer concurremment d'autres outils ou approches pour évaluer les besoins en matière d'emploi, les obstacles particuliers à cet égard (p. ex. littératie), ou la nécessité d'offrir des services spécialisés. Pour plus d'information sur la relation entre la segmentation de la clientèle et le modèle de financement, consulter la [section 3.1.2](#) et la [section 6](#).

3.1.2 Segmentation de la clientèle

Le modèle de segmentation permet d'évaluer la situation de chaque cliente ou client sur le marché du travail, et de lui assigner un volet en fonction des caractéristiques qui lui sont propres.

- Volet A : Risque faible de chômage de longue durée⁶
- Volet B : Risque moyen de chômage de longue durée
- Volet C : Risque élevé de chômage de longue durée

Les données sur la formation et les antécédents professionnels des clientes et clients, recueillies au moyen de l'outil d'évaluation commune, ainsi que d'autres facteurs en lien avec la présence sur le marché du travail seront utilisés pour classer les personnes qui reçoivent des services assistés dans le volet (A, B ou C) qui correspond à l'ampleur estimée de leurs besoins.

Le montant de financement par client que peuvent recevoir les gestionnaires de système de services varie d'un volet à l'autre. Le nouveau système peut ainsi répondre aux besoins des clientes et clients, dont l'intensité varie, et les ressources sont affectées là où les besoins sont les plus grands.

N.B. : Les services non assistés suivants ne requièrent aucune gestion des cas :

⁶ Le rapport sur le marché du travail de l'Ontario définit le terme « chômage de longue durée » comme le fait de ne pas occuper un emploi durant au moins vingt-sept (27) semaines.

- Création de ressources et de renseignements (p. ex. ateliers, présentations) sur les possibilités locales de formation et d'emploi, les services de soutien communautaires ainsi que les exigences professionnelles et de formation, dans le but de soutenir les activités autonomes ou « non assistées » de recherche d'emploi.

3.1.3 Plan d'action en matière d'emploi

On indique dans le plan d'action en matière d'emploi les activités, les parties concernées et la séquence de prestation afin de coordonner les services et autres soutiens d'une cliente ou d'un client, notamment les services de stabilisation de la situation personnelle offerts de façon simultanée, cyclique ou épisodique. L'intensité et la durée du plan varient en fonction des besoins de la cliente ou du client, déterminés avec l'outil d'évaluation commune et le processus de segmentation de la clientèle. Le plan peut aussi inclure une gamme de services et de soutiens relatifs à l'emploi et au maintien en emploi.

Les gestionnaires de système de services sont responsables de ce qui suit :

- Préparer et superviser un plan d'action pour chaque cliente ou client, y compris les bénéficiaires de l'aide sociale.
- Mettre en œuvre les plans d'action afin d'assurer la prestation de services et de soutiens qui produiront des résultats en matière d'emploi.
- Coordonner les services de stabilisation de la situation personnelle avec les partenaires de l'aide sociale.

À l'aide de l'outil d'évaluation commune et du plan d'action en matière d'emploi, les gestionnaires de système de services devront utiliser les services de soutien et l'approche de gestion des cas suivants pour obtenir des résultats quant aux services assistés :

- Évaluation et orientation de la clientèle;
- Planification et coordination des services à la clientèle, par exemple la préparation et la supervision du plan d'action en matière d'emploi des clientes et clients.

3.1.4 Gestion des cas intégrée

La gestion des cas sera un processus collaboratif, qui fera intervenir aussi bien le système d'aide sociale que le système de services d'emploi. Pour les bénéficiaires de l'aide sociale, le processus commencera après la mise en place d'un plan d'action en matière d'emploi. Il comprendra à la fois des solutions de TI fournies par le Ministère, pour intégrer les données sur la clientèle, et des processus opérationnels élaborés conjointement par les gestionnaires de système de services et les chargées et chargés de cas à l'aide sociale. La solution de TI du Ministère vise à faciliter la transmission de données entre les systèmes, et n'imposera pas aux gestionnaires des exigences supplémentaires considérables en lien avec la saisie de données.

Voici les principales composantes de l'approche de gestion des cas intégrée :

- Transition active et efficace des bénéficiaires de l'aide sociale vers des services d'emploi ou de stabilisation de la situation personnelle.
- Mise en place d'un plan d'action en matière d'emploi, qui décrit les services, les prestations et les stratégies nécessaires pour aider les clientes et clients à cheminer vers l'obtention d'un emploi.
- Favoriser la prestation de services appropriés pour les clientes et clients autochtones, de façon sécuritaire, consciente, sensible et équitable sur le plan culturel, en reconnaissant et en respectant l'histoire et les expériences des Autochtones.

Les exigences minimales en lien avec la prestation comprennent aussi ce qui suit :

- Coordination des dossiers, communication régulière, transmission de renseignements et collaboration entre la conseillère ou le conseiller en emploi, d'une part, et la chargée ou le chargé de cas à l'aide sociale, d'autre part, pour appuyer la planification des services, l'orientation et des activités intégrées.
- Conférences de cas entre la conseillère ou le conseiller en emploi et la chargée ou le chargé de cas à l'aide sociale, pour fournir des services coordonnés et intégrés et éliminer les obstacles potentiels.
- Harmonisation claire de la prestation d'aide financière aux chercheuses et chercheurs d'emploi, afin d'éviter les chevauchements dans l'évaluation et le versement des prestations aux bénéficiaires issues de l'aide sociale et des soutiens financiers relatifs à l'emploi offerts par Emploi Ontario.
- Documentation et surveillance des services et des activités d'emploi afin de suivre les progrès des bénéficiaires de l'aide sociale vers l'obtention de résultats en matière d'emploi.
- Intégration de données sur la clientèle à l'aide de systèmes de TI.

Le gestionnaire de système de services coordonnera les services et soutiens en matière de stabilisation de la situation personnelle, et aiguillera les clientes et clients qui ne reçoivent pas d'aide sociale vers ceux-ci. Pour les bénéficiaires de l'aide sociale, l'approche de gestion des cas intégrée favorisera l'accès à des services coordonnés d'emploi et de stabilisation de la situation personnelle (p. ex. évaluations, planification des services, aiguillage, aides financières à l'emploi pour les employeurs et les chercheuses et chercheurs d'emploi). Elle favorisera aussi un accès rapide aux services et soutiens appropriés, et permettra de réduire les obstacles (p. ex. si des services de stabilisation de la situation personnelle sont requis avant qu'une personne puisse être orientée vers des services d'emploi).

Par ailleurs, la gestion de cas intégrée facilitera la prestation de services appropriés aux bénéficiaires de l'aide sociale autochtones, services qui leur seront offerts de façon sécuritaire, consciente, sensible et équitable sur le plan culturel, en reconnaissant et en respectant leur histoire et leurs expériences.

Il est possible de planifier et d'offrir des services d'emploi et de stabilisation de la situation personnelle en parallèle (de façon continue ou distincte), en fonction de la situation des clientes ou clients et du type d'intervention.

L'intensité et la durée de la gestion des cas intégrée varient en fonction des besoins particuliers de la cliente ou du client (p. ex. tous les bénéficiaires de l'aide sociale ne requièrent pas une coordination intensive), et le processus de gestion peut englober un ensemble de soutiens et de services d'emploi et de maintien en emploi.

3.2 Système de gestion des cas existant

Le Ministère utilisera son Système d'information d'Emploi Ontario (SIEO) comme principale source de données pour évaluer le rendement obtenu par les gestionnaires de système de services sur le plan des résultats, et pour se conformer aux exigences en matière de production de rapports établies dans l'Entente sur le développement du marché du travail (EDMT).

Les tâches obligatoires de gestion des cas dans le SIEO sont les suivantes :

- Tenir le profil des clientes et clients à jour.
- Créer, mettre à jour et modifier les plans d'action en matière d'emploi.
- Stocker et gérer les renseignements sur les employeurs.
- Stocker et gérer les renseignements sur les fournisseurs de services et les sites de prestation de services.
- Consigner les résultats obtenus dans chaque cas ainsi que le suivi du dossier.

Le SIEO sera aussi doté d'une fonctionnalité d'intégration, qui le reliera à l'application de gestion des dossiers d'aide sociale du MDESC, afin de favoriser une expérience client simplifiée. Grâce à cette intégration, les chargées et chargés de cas à l'aide sociale auront accès au profil des clientes et clients ainsi qu'aux plans d'action et autres renseignements nécessaires pour appuyer la prestation de services d'emploi aux bénéficiaires de l'aide sociale.

Le Ministère enverra les données tirées du système de gestion des dossiers et de l'outil d'évaluation commune au gestionnaire de système de services, afin que celui-ci puisse les importer dans ses systèmes internes. Le Ministère compte aussi étudier la conception et la mise à l'essai d'une interface reliant les systèmes provinciaux et ceux des gestionnaires de système de services durant la phase de modélisation.

SECTION 4 : RÔLES ET RESPONSABILITÉS DU GESTIONNAIRE DE SYSTÈME DE SERVICES

Pour aider le gouvernement provincial à réaliser ses objectifs, les gestionnaires de système de

services assureront la planification, l'élaboration et la prestation de services d'emploi adaptés à l'intérieur d'une zone de prestation définie. Ils devront produire des rapports sur les résultats en matière d'emploi obtenus par les clientes et les clients, et recevront des fonds conformément au modèle de financement.

Les organisations candidates sont invitées à accorder une attention particulière à la portée des rôles et responsabilités du gestionnaire de système de services décrits dans la demande de qualification n° 11570. En outre, les gestionnaires devront prendre en charge diverses activités :

- [4.1 Activités de planification](#)
- [4.2 Activités de prestation de services](#)
- [4.3 Activités de collecte de données et de surveillance](#)

4.1 Activités de planification

Les activités de planification du gestionnaire de système de services s'étendent à ce qui suit :

- [4.1.1 Plan de transition](#)
- [4.1.2 Comité mixte formé du Ministère et des gestionnaires de système de services](#)
- [4.1.3 Coordination des services et aiguillage](#)
- [4.1.4 Coordination des services avec Service Canada](#)
- [4.1.5 Coordination des services en appui aux clientes et clients autochtones](#)
- [4.1.6 Coordination des services pour favoriser la prestation par les Premières Nations](#)

4.1.1 Exigences en matière de planification

4.1.1.1 Plan de transition (réponse à l'appel de propositions)

- Les organisations candidates fourniront un plan de transition qui décrira leur approche pour modifier le réseau de prestation des fournisseurs de services de façon à réaliser les objectifs et résultats attendus.
- Le plan sera évalué avec le reste des documents de la réponse à l'appel de propositions, et orientera l'élaboration du plan de prestation de services d'emploi intégrés (voir ci-dessous) si l'organisation candidate est nommée gestionnaire de système de services.

4.1.1.2 Plan de prestation de services d'emploi intégrés

- Le plan de prestation de services d'emploi intégrés se veut une analyse en profondeur du

réseau de prestation des tiers fournisseurs de services. Il doit décrire les changements précis que le gestionnaire compte apporter, et les services qu'il offrira afin d'obtenir les résultats attendus en matière d'emploi.

- Le plan indiquera aussi la marche à suivre pour conclure des ententes avec les fournisseurs de services, en particulier pour des services spécialisés, en vue de répondre aux besoins particuliers de la clientèle relativement aux services d'emploi, notamment ceux des personnes handicapées, des Autochtones, des jeunes nécessitant un soutien accru, des nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants et des francophones qui se trouvent dans la zone de prestation définie. Le plan devra aussi expliquer comment les personnes qui reçoivent présentement de l'aide à l'emploi au titre du programme Ontario au travail passeront sous la responsabilité du gestionnaire de système de services. Vous trouverez de plus amples renseignements sur le plan de prestation de services intégrés à la [section 6 « Modèle de financement »](#) du présent appel de propositions.
- Le gestionnaire de système de services doit aussi préciser dans le plan les mesures et les activités qui seront mises en place, fournir une justification, et indiquer les ressources et l'échéancier associés à l'établissement du réseau de tiers fournisseurs de services.

4.1.2 Comité mixte formé du Ministère et des gestionnaires de système de services

Les gestionnaires de système de services siégeront à un comité mixte. Ils pourront ainsi informer le Ministère sur les tendances et les problèmes émergents, échanger des pratiques exemplaires novatrices et présenter au Ministère, aux fins de résolution, les problèmes survenus durant la mise à l'essai. Ces problèmes peuvent porter sur les données et la TI, ou encore sur des changements dans les tendances relatives au marché du travail ou à l'orientation des clients. Quant au Ministère, il se servira du comité pour présenter des occasions d'apprentissage réciproque afin d'encourager l'innovation et d'obtenir de meilleurs résultats pour les clients. Le cadre de référence du comité sera rédigé conjointement par le Ministère et les gestionnaires.

4.1.3 Coordination des services et aiguillage

Les gestionnaires de système de services devront collaborer avec les partenaires de prestation de services d'aide sociale, de même que d'autres prestataires de services de santé et de services à la personne, afin d'accomplir ce qui suit :

- Élaborer des stratégies de coordination des services et d'aiguillage pour relever les ressources de formation et les services de stabilisation de la situation personnelle offerts à l'échelle locale (y compris ceux qui relèvent du système d'aide sociale, et les autres services à la personne destinés aux personnes non admissibles à l'aide sociale).
- Mettre à contribution les partenaires de planification, comme les municipalités, les commissions et conseils locaux, les conseils locaux de planification en matière d'emploi, les collèges d'arts appliqués et de technologie et le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées.

- Demander l'aide du personnel de prestation de programmes et des partenaires de prestation du programme Ontario au travail pour évaluer et comprendre les besoins en main-d'œuvre et les ressources disponibles dans la collectivité (p. ex. services de santé, services à la personne, aide sociale).
- Localiser d'autres prestataires de services sociaux ou de santé (p. ex. services de santé mentale) offerts dans la collectivité et nouer des relations avec eux.
- Orienter les clientes et clients vers les soutiens et programmes appropriés retenus par le Ministère. Il peut notamment s'agir d'apprentissages, de programmes de formation (p. ex. Deuxième carrière) ou de programmes d'alphabétisation et d'inculcation de compétences de base.

4.1.4 Coordination des services avec Service Canada

Les gestionnaires de système de services auront à collaborer avec Service Canada en vue de fournir de l'information aux bénéficiaires de l'assurance-emploi, conformément aux exigences de l'Entente sur le développement du marché du travail du Ministère.

Ce travail de coordination permettra aux bénéficiaires de l'assurance-emploi d'obtenir de l'information exacte et à jour sur les services d'emploi qui s'offrent à eux.

4.1.5 Coordination des services en appui aux clientes et clients autochtones

Le Ministère définit les services d'emploi destinés aux Autochtones comme des services d'emploi et de formation qui tiennent compte des forces de cette clientèle, ainsi que des obstacles auxquels elle fait face. Il peut s'agir d'offrir des services appropriés de façon sécuritaire, consciente, sensible et équitable sur le plan culturel, en reconnaissant et en respectant l'histoire et les expériences des Autochtones. Les clientes et clients peuvent s'identifier comme Autochtones, mais ne sont pas tenus de le faire⁷.

Afin de créer un système d'emploi local centré sur la clientèle et qui répond aux besoins de cette clientèle, les gestionnaires de système de services devront faire appel à des organismes locaux consacrés aux Autochtones. Cela leur permettra d'obtenir des résultats à long terme durables pour les chercheuses et chercheurs d'emploi autochtones.

Les gestionnaires de système de services feront ce qui suit :

- Nouer des partenariats avec des organismes autochtones pour mettre au point, de façon conjointe, des pratiques exemplaires, des formations sur la dotation, des lignes directrices

⁷ Le terme « Autochtone » s'utilise pour parler à la fois des Premières Nations, des Inuits et des Métis, et remplace le terme « aborigène », sauf dans certains documents juridiques ou officiels.

sur la prestation de services, des normes et des indicateurs de résultats, ainsi que pour surveiller et faire appliquer le tout.

- Solliciter régulièrement la participation des Premières Nations et des fournisseurs de services autochtones à proximité afin d'établir des relations et de relever et d'étudier les tendances et risques émergents relativement à la prestation de services d'emploi.
- Faciliter la planification de la prestation de services aux Autochtones dans la zone de prestation définie, ce qui suppose :
 - une compréhension des besoins en main-d'œuvre des clientes et clients autochtones;
 - la disponibilité et l'accessibilité de services culturellement adaptés;
 - la planification et l'élaboration de programmes et services qui répondent aux besoins de la clientèle autochtone;
 - l'adoption de pratiques exemplaires de gestion des cas relativement à cette clientèle;
 - l'utilisation des présentes connaissances pour surveiller et appliquer des normes de prestation, pour éliminer et gérer les problèmes et risques émergents, et pour relever et étudier les tendances qui touchent les chercheuses et chercheurs d'emploi autochtones, dans une optique d'amélioration continue.

4.1.6 Coordination des services pour favoriser la prestation par les Premières Nations

Les gestionnaires de système de services seront tenus de mettre en place des protocoles d'aiguillage en collaboration avec les partenaires des Premières Nations assurant la prestation du programme Ontario au travail et des services d'Emploi Ontario, de façon à ce que les clientes et clients autochtones qui le souhaitent puissent accéder aux services qu'offre le gestionnaire de système de services pour leur zone de prestation.

Durant la phase de modélisation, les gestionnaires de système de services ne seront pas responsables des programmes et services d'emploi actuellement offerts par des Premières Nations ou par des fournisseurs de services autochtones, ni des autres programmes qu'offre le MFCU dans ces collectivités.

Les changements introduits durant la phase de modélisation ne s'appliqueront pas aux services offerts par des Premières Nations, notamment les activités d'aide à l'emploi du programme Ontario au travail et les services d'emploi d'Emploi Ontario qui sont actuellement assurés par des fournisseurs de services des Premières Nations.

4.2 Activités de prestation de services

Les activités de prestation de services du gestionnaire de système de services seront assorties des composantes et exigences suivantes :

- [4.2.1 Services spécialisés pour les personnes handicapées](#)
- [4.2.2 Modes de prestation de services](#)
- [4.2.3 Promotion de l'utilisation du Guichet-Emplois](#)
- [4.2.4 Utilisation novatrice de la technologie](#)
- [4.2.5 Lignes directrices relatives aux communications, exigences et promotion](#)

4.2.1 Services spécialisés pour les personnes handicapées

Les gestionnaires de système de services devront être en mesure de fournir des services spécialisés pour aider des personnes présentant différents handicaps à obtenir des résultats positifs en matière d'emploi. Ils doivent notamment pouvoir servir les bénéficiaires du POSPH.

Il est essentiel de mettre à contribution les employeurs⁸ pour aider les personnes handicapées à obtenir des résultats satisfaisants en matière d'emploi. Dans leurs contacts avec les employeurs, lors de la prestation de services de recherche d'emploi et de placement, les gestionnaires de système de services devront comprendre et promouvoir efficacement la valeur opérationnelle associée à l'embauche de personnes handicapées.

Les services spécialisés qui s'adressent aux personnes handicapées doivent avant tout contribuer à l'obtention de résultats satisfaisants en matière d'emploi, tout en respectant les principes suivants :

- Les services d'emploi sont fondés sur les intérêts, les compétences et les forces de la personne, et tiennent compte des obstacles en matière d'emploi, notamment ceux qui découlent du handicap, de même que des besoins des employeurs en ce qui concerne la main-d'œuvre et les compétences.
- La planification des services d'emploi tient compte de tous les aspects des besoins et des habiletés de la personne, afin d'arriver à un résultat positif en matière d'emploi, y compris des possibilités d'emploi concurrentiel.

⁸ Les employeurs doivent acquérir la compréhension, les connaissances et la confiance nécessaires pour cheminer à travers les processus d'embauche, d'accueil et de soutien continu aux employés.

- L'aide à l'emploi passe par un travail de coordination continue avec les employeurs qui embauchent et avec les fournisseurs de services sociaux, s'il y a lieu.
- Les services d'emploi aident à déconstruire les mythes et les préjugés relatifs à l'embauche de personnes handicapées, en encourageant l'innovation dans l'offre de services à ces dernières et en tirant parti des pratiques exemplaires utilisées en Ontario, au Canada et ailleurs.

Les gestionnaires de système de services peuvent consulter le document [Programme de soutien à l'emploi : Lignes directrices du programme](#) pour s'informer sur les pratiques exemplaires utilisées en Ontario.

Les gestionnaires de système de services seront tenus d'offrir une vaste gamme de services et de possibilités aux personnes handicapées, notamment ce qui suit :

- Capacité de service supplémentaire pour fournir du soutien en lien avec les services de base, comme la recherche d'emploi, le jumelage travailleur-emploi et l'encadrement professionnel, ce qui comprend la création d'emplois ciblés ou de possibilités d'emploi personnalisées (modélage d'emploi).
- Capacité et compétences supplémentaires ou spécifiques en lien avec la prestation de services à une clientèle dont les besoins en matière d'emploi sont élevés, particuliers ou complexes.
- Mise à contribution des partenaires communautaires, dont les employeurs, afin de répondre aux besoins en main-d'œuvre de ces derniers et pour générer des possibilités d'emploi pour les personnes handicapées.
- Communications pour amener les personnes handicapées à profiter de leurs services, y compris un plan d'engagement exhaustif.

4.2.2 Modes de prestation de services

Durant la phase de modélisation, les gestionnaires de système de services devront assurer aux clientes et clients un accès aux programmes et services par des canaux de prestation en personne et en ligne. Tous les modes de prestation de services doivent respecter les exigences en matière de vie privée, d'accessibilité, de confidentialité et de sécurité⁹. De plus, les gestionnaires doivent veiller à ce que la prestation en personne et en ligne se conforme aux lois et règlements applicables.

⁹ Pour plus d'information sur les exigences relatives à la vie privée, l'accessibilité, la confidentialité et la sécurité, consultez la [section 9 « Modalités de l'appel de propositions »](#).

Les gestionnaires de système de services et leur réseau de tiers fournisseurs de services doivent aussi avoir un numéro de téléphone et une adresse courriel.

Les canaux de prestation de services sont les suivants :

- [4.2.2.1 Sites de prestation de services en personne](#)
- [4.2.2.2 Modes de prestation de services en ligne](#)

4.2.2.1 Sites de prestation de services en personne

Comme l'indique la demande de qualification, les gestionnaires de système de services devront offrir leurs services directement ou par l'intermédiaire d'un réseau de tiers fournisseurs de services. Ils devront également faire ce qui suit :

- Assurer la prestation de services en personne dans la zone de prestation définie, ce qui peut entre autres passer par la mise sur pied de bureaux itinérants, et veiller à ce que les personnes qui vivent dans des communautés rurales aient accès aux sites de prestation de services en personne.
- Élaborer des normes de prestation de services afin que les clientes et clients dans la zone de prestation aient accès à des services d'emploi en personne à proximité, et mettre ces normes à la disposition du public dans les collectivités servies.
- Relever les collectivités où des sites de prestation de services en personnes seront mis en place dans le cadre du plan de prestation de services d'emploi intégrés.
- Veiller à ce que les sites soient accessibles¹⁰.
- Faire en sorte que les services d'emploi soient offerts en français et en anglais aux endroits désignés.

¹⁰ Il s'agit d'assurer la conformité à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)* et à ses règlements d'application, au Code du bâtiment de l'Ontario, et à toute autre loi ou tout autre règlement applicable. Les solutions en matière d'accessibilité doivent porter sur les voies d'accès, notamment les rampes, les portes, les places de stationnement, les ascenseurs, les toilettes universelles, les mains courantes, l'orientation et la signalisation. Les gestionnaires de système de services doivent aussi envisager des sites de prestation qui sont facilement accessibles par divers modes de transport (p. ex. transport en commun conventionnel).

4.2.2.2 Modes de prestation de services en ligne

- Les gestionnaires de système de services devront fournir un mode de prestation de services accessible et centré sur l'utilisateur, qui sera mis à la disposition des personnes qui reçoivent des services d'emploi¹¹.
- Les gestionnaires seront tenus de collecter et de présenter des données sur les clientes et clients qui utilisent le mode de prestation en ligne. Toutes les données recueillies devront respecter les exigences en matière de sécurité, de confidentialité et de vie privée, comme l'indiquent le présent appel de propositions et l'entente de paiement de transfert.
- Les gestionnaires devront décrire les principales composantes de leur mode de prestation de services, et expliquer comment celui-ci aidera les clientes et clients à accéder aux programmes d'emploi. Ils devront aussi montrer comment leur mode de prestation de services s'intégrera à d'autres services en ligne et viendra les compléter.

4.2.3 Promotion de l'utilisation du Guichet-Emplois

Les gestionnaires de système de services devront promouvoir l'utilisation du site Web [Guichet-Emplois](#), notamment en encourageant les fournisseurs de services à s'en servir tant avec les employeurs qu'avec les chercheuses et chercheurs d'emploi. Le site Web peut être utilisé pour chercher un emploi à temps plein ou à temps partiel en Ontario ou ailleurs au Canada. Les employeurs peuvent également y recourir pour trouver des travailleuses et travailleurs qualifiés. Le site Web leur permet d'afficher gratuitement des postes qui seront vus par des milliers de personnes, et d'obtenir une liste de candidates et candidats qui possèdent les compétences et l'expérience demandées.

4.2.4 Utilisation novatrice de la technologie

Même s'ils devront utiliser les systèmes provinciaux, les gestionnaires de système de services sont encouragés à tirer parti d'autres technologies de façon originale et novatrice pour mieux servir leur clientèle.

Lors de l'élaboration de leurs services numériques, les gestionnaires devront confirmer ce qui suit :

- Respect des lois et des politiques provinciales et fédérales applicables concernant la sécurité, la confidentialité et la protection de la vie privée. Pour en savoir plus sur les

¹¹ Les gestionnaires de système de services devront prouver leur conformité à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)* et à ses règlements d'application, qui constituent les normes minimales en matière d'accessibilité.

exigences relatives au dernier point, consultez la [section 9 « Modalités de l'appel de propositions »](#).

- Présence de procédures qui limitent l'accès aux systèmes provinciaux aux personnes autorisées. La justification de l'accès doit être conforme aux lignes directrices et politiques ministérielles sur la sécurité, la conduite et les utilisations acceptables, entre autres.
- Protection des données, des systèmes et du matériel contre la perte, le bris ou toute autre situation qui pourrait rendre impossible la prestation de services à l'aide des systèmes provinciaux pour la prestation de services. Vous trouverez plus d'information sur les normes à respecter sur le [site Web ontario.ca](#).
- Les systèmes permettant d'accéder à des renseignements personnels sur les clientes et clients ne doivent pas employer de dispositif de stockage amovible ou donner accès à un tel dispositif, à moins que le Ministère l'ait autorisé par écrit. Le cas échéant, l'utilisation dudit dispositif doit être conforme aux exigences en matière de confidentialité et de protection de la vie privée.
- Formation, communications et mesures de soutien en place pour le personnel, les entrepreneurs et les sous-traitants autorisés qui ont accès aux systèmes provinciaux. Le tout favorisera le respect des politiques et procédures ministérielles.
- Présentation chaque année au Ministère d'une attestation de conformité concernant l'infrastructure de technologie de l'information, la protection de la vie privée, les normes de sécurité et la gestion des données, et signalement de toute atteinte à la vie privée.

4.2.5 Lignes directrices relatives aux communications, exigences et promotion

Une image de marque forte et uniforme sera véhiculée à travers la province et dans toutes les zones de prestation de services. Les gestionnaires de système de services devront donc se conformer aux [directives sur l'identité visuelle et les communications pour les services d'Emploi Ontario](#)¹².

Les gestionnaires devront aussi faire ce qui suit :

- Diffuser l'information importante sur le système de services d'emploi et les services auprès des clients en utilisant un langage simple. Le style de rédaction et le ton employé doivent respecter les directives sur l'identité visuelle et les communications pour les fournisseurs de services d'Emploi Ontario.
- Ajouter à tous les produits de marketing ou promotionnels un libellé reconnaissant

¹² Les Directives sur l'identité visuelle et les communications pour les services Emploi Ontario peuvent faire l'objet de modifications, à la discrétion exclusive du Ministère.

explicitement le soutien du gouvernement de l'Ontario, y compris sur le site Web du gestionnaire de système de services.

- Collaborer avec le Ministère sur des occasions conjointes de promouvoir Emploi Ontario et d'élargir sa portée (y compris sur les médias sociaux) auprès de groupes de clientes et clients et de communautés clés, notamment en fournissant de la rétroaction sur les indicateurs.
- Collaborer avec le Ministère à la promotion et à l'élargissement de la portée d'Emploi Ontario lorsqu'une occasion se présente, et recueillir de façon proactive des récits de réussite auprès des fournisseurs de services pour les présenter au Ministère. Les récits devraient porter sur la clientèle, la communauté ou les services, ou sur une pratique exemplaire ou une innovation. Il est interdit d'y inclure des renseignements personnels sans l'accord de la personne visée.
- Collaborer avec le Ministère lorsque se présentent des occasions de communication locale, comme des événements, des tournées et des annonces dans la zone de prestation de services définie.
- Faciliter la transmission d'information entre les fournisseurs de services et le Ministère, et coopérer avec ce dernier pour diffuser des communications auprès des fournisseurs de services et des intervenantes et intervenants communautaires.
- Traiter les problèmes en instaurant un protocole pour répondre immédiatement aux demandes urgentes du Ministère et acheminer les plaintes litigieuses déposées par une cliente ou un client ou par une intervenante ou un intervenant, de même qu'en signalant les problèmes potentiels, notamment les demandes des médias adressées au Ministère, avant qu'ils prennent de l'ampleur. Le protocole doit comprendre un formulaire et un processus servant à informer de façon proactive le Ministère des problèmes potentiels, à le tenir au fait de la situation et à harmoniser les messages importants.

4.3 Activités de collecte de données et de surveillance

Les activités de collecte de données et de surveillance des gestionnaires de système de services sont assorties des composantes et exigences suivantes :

- [4.3.1 Outil d'évaluation commune et système intégré de gestion des cas](#)
- [4.3.2 Vérification, surveillance et production de rapports](#)
- [4.3.3 Repérage, référence et rétroaction](#)
- [4.3.4 Aiguillage des clientes et des clients](#)
- [4.3.5 Résolution des problèmes liés à l'aiguillage des bénéficiaires de l'aide sociale](#)

4.3.1 Outil d'évaluation commune et système intégré de gestion des cas

Les gestionnaires de système de services devront utiliser l'outil d'évaluation commune et le système intégré de gestion des cas du Ministère pour recueillir des données sur les clientes et clients et présenter des rapports sur celles-ci au Ministère.

Ils devront aussi faire ce qui suit :

- Voir à ce que le profil des clientes et clients dans le Système d'information d'Emploi Ontario (SIEO) soit à jour, exact et complet, tout en offrant des services aux clientes et clients ou pour ces derniers et en consignnant leurs progrès dans leur plan d'action en matière d'emploi.
- Entrer des « données de suivi » dans le SIEO pour recevoir un financement axé sur les résultats.
- Assurer la collecte et la surveillance de données, et présenter des rapports sur celles-ci (p. ex. principaux indicateurs et seuils de rendement), et évaluer leur propre rendement ainsi que celui de leur réseau de fournisseurs de services. Pour en savoir plus, consultez [l'annexe 4 « Collecte de données et suivi »](#).

4.3.2 Vérification, surveillance et production de rapports

Comme l'indique le [cadre de gestion du rendement](#), le Ministère utilisera divers outils de vérification, de surveillance et de production de rapports pour vérifier le rendement des gestionnaires de système de services, et pour confirmer que ces derniers et les fournisseurs de services utilisent les fonds publics de façon appropriée. Les gestionnaires devront ainsi recueillir des données auprès de leurs fournisseurs de services et en faire la vérification, dont la vérification des dossiers financiers qui portent sur la prestation de services d'emploi. Il leur faudra aussi surveiller directement le rendement des fournisseurs de services.

4.3.3 Repérage, référence et rétroaction

Le système [Repérage, référence et rétroaction \(RRR\)](#) est conçu pour aider les personnes qui font une demande d'assurance-emploi à retourner au travail le plus rapidement possible. Il permet de repérer et de cibler ces personnes de façon proactive pour les orienter vers des offres et services d'emploi pertinents.

Le Ministère et les gestionnaires de système de services élaboreront ensemble une approche pour utiliser le système RRR. Le Ministère établira des critères (p. ex. profession, âge, niveau de scolarité) dans la partie du système servant au repérage afin de cerner automatiquement les prestataires d'assurance-emploi selon la géographie et les priorités du marché du travail local. Dans la partie qui sert à l'aiguillage, il fournira aux gestionnaires de système de services une liste des demandeurs d'assurance-emploi qui répondent aux critères de jumelage et demeurent dans la zone de prestation de services définie.

- Par l'entremise de leurs fournisseurs de services, les gestionnaires de système de services communiqueront avec les prestataires d'assurance-emploi et fourniront au Ministère les données suivantes, au minimum :
 - Date de la communication
 - Mode de communication (téléphone, courriel)
 - Résultat de la communication (aiguillage vers un service, refus des services)

4.3.4 Aiguillage des clients

Dans le cadre de leur plan de prestation de services d'emploi intégrés, les gestionnaires de système de services devront déterminer comment ils géreront le processus d'aiguillage des clients. Cela comprendra l'aiguillage vers les entités suivantes ou en provenance de celles-ci :

- Programmes d'aide sociale :
 - Partenaires de prestation du programme Ontario au travail
 - Bureaux locaux du POSPH
 - Organismes communautaires pouvant aussi aiguiller des bénéficiaires du POSPH
- Service Canada, lequel réfère les prestataires d'assurance-emploi par l'entremise du système RRR (voir la section 3.4.3 « Repérage, référence et rétroaction »). Par ailleurs, les gestionnaires de système de services entreront directement en contact avec les prestataires d'assurance-emploi lors des séances d'information à leur intention (voir la [section 4.1.4 « Coordination des services avec Service Canada »](#)).
- Centre d'appel d'Emploi Ontario

L'aiguillage comprendra aussi l'accès direct au gestionnaire de système de services ou au fournisseur de services. Au moment de planifier la transition, les gestionnaires s'emploieront à simplifier et à mieux coordonner le processus d'aiguillage au sein des systèmes de services d'emploi et d'aide sociale.

Étant donné la réforme plus vaste de l'aide sociale qui est en cours, les gestionnaires devront travailler de près avec les partenaires de l'aide sociale (programme Ontario au travail et POSPH) pour s'ajuster aux changements potentiels concernant l'aiguillage des clients, une fois la transition achevée.

4.3.5 Résolution des problèmes liés à l'aiguillage des bénéficiaires de l'aide sociale

On attendra des gestionnaires de système de services qu'ils élaborent des approches quant au processus d'aiguillage et à la résolution de problèmes pour tous les types d'aiguillages, y compris ceux qui proviennent de l'aide sociale. Tout problème entre le système d'aide sociale et le

système de services d'emploi lié à l'aiguillage ou à la gestion de cas doit être résolu par le gestionnaire, avec transparence et souci de la clientèle.

Le gestionnaire de système de services devra se doter d'un processus officiel pour repérer et résoudre les problèmes liés aux services qui concernent des partenaires de services ou organismes qui font de l'aiguillage ainsi que des clientes ou clients (particuliers, employeurs). Le gestionnaire assumera les responsabilités suivantes à cet égard :

- Cerner les problèmes.
- En consigner les détails.
- Décider des étapes ou des mesures pour résoudre les problèmes, et indiquer le délai prévu pour les préoccupations soulevées en temps opportun.

Le Ministère reconnaît qu'avec la transition de la clientèle de l'aide sociale aux services d'emploi, il pourrait y avoir de nombreuses différences dans l'enchaînement des services préféré par les clients (par exemple en ce qui concerne leur niveau de préparation à occuper un emploi). Le Ministère s'attend néanmoins à ce que le gestionnaire de système de service collabore avec les partenaires de prestation de l'aide sociale pour obtenir des résultats en matière d'emploi grâce à des services et soutiens qui correspondent au plan d'action en matière d'emploi (pour en savoir plus, consultez la [section 4.2.5 « Plan d'action en matière d'emploi »](#)).

Pour atténuer les obstacles ou les problèmes, les gestionnaires de système de services devront privilégier des approches comme la conférence de cas et la gestion des cas intégrée pour les bénéficiaires de l'aide sociale, afin d'aider à relever les problèmes et déterminer les étapes ou mesures et le délai de résolution prévus.

Dans le cadre de ce processus, les gestionnaires devront travailler avec les partenaires de prestation du programme Ontario au travail et les bureaux régionaux du MDESC pour résoudre conjointement les problèmes, s'il y a lieu.

Ensemble, les gestionnaires de système de services, les bureaux régionaux du MDESC et les agentes et agents de prestation du programme Ontario au travail élaboreront des processus permettant de relever et d'examiner les tendances et les risques systémiques associés à l'aiguillage, aux services ou aux résultats qui pourraient nécessiter des mesures d'atténuation ou des activités d'amélioration continue.

Les problèmes importants et tendances d'intérêt peuvent être portés à l'attention du comité mixte du Ministère et des gestionnaires de système de services, aux fins de discussion ou de résolution. Pour en savoir plus, consultez la [section 4.1.2 « Comité mixte formé du Ministère et des gestionnaires de système de services »](#).

N.B. : La prochaine version de l'outil d'évaluation commune prévoira une évaluation objective de la préparation à recevoir des services d'emploi qui sera reconnue par les systèmes d'emploi et d'aide sociale. Durant la phase de modélisation, l'outil d'évaluation commune favorisera l'uniformité de l'aiguillage et de l'enchaînement des services d'aide sociale et d'emploi, et fournira

des données pour appuyer la planification de mesures et de services, de même que la prestation de ces derniers, de façon conjointe.

SECTION 5 : CADRE DE GESTION DU RENDEMENT

Le cadre de gestion du rendement contribue à l'obtention des résultats attendus en établissant des objectifs de rendement clairs et uniformes pour les gestionnaires de système de services et les fournisseurs de services. Il évoluera au même rythme que la transformation des services d'emploi, et fait partie du cadre de responsabilisation. Il est également assujéti au système de mesures disciplinaires.

Le cadre de gestion du rendement comprend ce qui suit :

- [5.1 Niveaux de responsabilisation et transmission de données fiables](#)
- [5.2 Production de rapports destinés au public](#)
- [5.3 Composantes fondamentales](#)
- [5.4 Priorités relatives à la planification des activités](#)
- [5.5 Évaluation du rendement obtenu](#)
- [5.6 Financement axé sur le rendement](#)
- [5.7 Suivi et évaluation des résultats à l'échelle du système](#)

5.1 Niveaux de responsabilisation et transmission de données fiables

Le cadre de gestion du rendement fonctionne à deux niveaux : celui du gestionnaire de système de services et celui du fournisseur de services. La production de rapports et l'obtention des résultats souhaités passent par la transmission continue d'information et de données fiables. Cette transmission s'inscrit dans l'exigence concernant les données et le suivi.

5.2 Production de rapports destinés au public

Le Ministère a l'intention de rendre publics les résultats concernant la gestion du rendement des gestionnaires de système de services et des fournisseurs de services, afin que la population ait accès à des renseignements clairs et faciles à comprendre sur la qualité des services, et pour favoriser l'atteinte des objectifs d'amélioration continue et de reddition de comptes au public. Durant la phase de modélisation, le Ministère déterminera, en consultation avec les gestionnaires de système de services, quels résultats seront publiés, dans quel format et à quelle fréquence.

5.3 Composantes fondamentales

Les composantes fondamentales décrivent ce sur quoi les gestionnaires de système de services devront rendre des comptes (évaluation du rendement obtenu et priorités relatives à la planification des activités), les incitatifs en lien avec les résultats (financement axé sur le rendement) et la stratégie de surveillance et d'évaluation du Ministère (suivi et évaluation des résultats à l'échelle du système).

5.3.1 Évaluation des résultats en matière de rendement

Les gestionnaires de système de services seront évalués en fonction d'un ensemble d'objectifs et d'indicateurs de rendement clés (présentés dans les tableaux 1 et 2). Le Ministère surveillera leur activité tout au long de l'année afin d'évaluer leurs progrès en vue des cibles annuelles de rendement. Ces dernières ne seront pas rendues publiques, mais pourraient guider l'élaboration d'une approche relative à l'évaluation par le public dans l'avenir.

5.3.2 Priorités relatives à la planification des activités

Les gestionnaires de système de services devront aussi négocier avec le Ministère des engagements mesurables qui reflètent les priorités ministérielles.

5.3.3 Financement axé sur le rendement

Le financement axé sur le rendement incitera les gestionnaires de système de services à fournir des services à toute une gamme de clientes et de clients par le versement de fonds en fonction des résultats, fonds dont le montant varie selon le groupe de prestation. Pour en savoir plus, consultez la [section 6 « Modèle de financement »](#).

5.3.4. Suivi et évaluation des résultats à l'échelle du système

Il s'agit d'assurer le suivi de certains résultats pour les clientes et clients et de poser des questions d'évaluation générales pour savoir si les collectivités visées par la mise à l'essai ont atteint les objectifs du nouveau modèle et, si ce n'est pas le cas, quelles améliorations peuvent être apportées.

5.4 Priorités relatives à la planification des activités

Outre leur rendement, les gestionnaires de système de services devront surveiller et gérer la viabilité et la capacité globales associées à la prestation de leurs services. Il leur faudra donc élaborer des stratégies de planification des activités adaptées au contexte local et des mesures de rendement qui tiennent compte des priorités énumérées ci-dessous.

5.4.1 Priorité 1 : Assurer des services efficaces et variés à l'échelle locale

- Planification de la prestation de services efficaces et variés à l'échelle locale.

- Planification de la prestation de services spécialisés à l'intérieur du réseau.

5.4.2 Priorité 2 : Aider les clientes et clients à accéder au marché du travail et leur donner les moyens de le faire

- Stratégies pour rejoindre les clientes et clients qui ont besoin de services d'emploi et de formation à l'intérieur de différents groupes d'inclusion.
- Stratégies pour rejoindre les personnes handicapées et les employeurs, afin de favoriser les possibilités d'emploi et le maintien en emploi.
- Consignation des partenariats avec les agentes et agents de prestation de l'aide sociale afin d'offrir des services et soutiens intégrés et d'obtenir des résultats en matière d'emploi pour les bénéficiaires de l'aide sociale.

5.4.3 Priorité 3 : Présenter de l'information sur le marché du travail local

- Stratégies pour trouver et intégrer des renseignements et connaissances sur le marché du travail local aux plans de prestation de services, afin de répondre rapidement aux besoins relatifs à la planification de la main-d'œuvre et aux changements économiques.

5.4.4 Priorité 4 : Nouer des partenariats efficaces et en tirer profit

- Stratégies pour établir et développer des relations avec les gestionnaires de système de services, les autres organisations offrant des services complémentaires et les partenaires de planification (partenaires de l'aide sociale).
- Stratégies pour nouer des partenariats avec des groupes d'intervenants clés (p. ex. groupes qui travaillent auprès des personnes handicapées), des employeurs et des regroupements d'employeurs locaux pour mieux promouvoir les possibilités d'emploi pour les clientes et clients.

5.4.5 Priorité 5 : Innover et s'améliorer en continu

- Mise en place d'un système servant à surveiller les résultats en continu, notamment en relevant les facteurs sous-jacents, et à ajuster continuellement les plans et les pratiques pour contrer tout sous-rendement et encourager l'innovation.
- Stratégies visant à améliorer l'expérience des clientes et clients et à mieux répondre aux besoins changeants des collectivités.
- Mise en place de protocoles internes de gestion et d'acheminement des plaintes des clientes et clients ainsi que de stratégies pour surveiller, catégoriser et analyser les plaintes, les mesures prises et les leçons tirées.

Ces priorités en lien avec la capacité formeront une sous-composante obligatoire du plan d'activités et seront évaluées par le Ministère dans une optique de gestion du rendement et de renouvellement ou de prolongation des ententes. Au moment de produire leur plan d'activités, les gestionnaires de système de services devront voir à ce que leurs réponses soient précises, mesurables, atteignables, pertinentes et circonscrites dans le temps.

N.B. : Même s'il fait partie des livrables produits par le gestionnaire de système de services durant le cycle de vie de l'entente de paiement de transfert, le plan d'activités n'est pas évalué dans le cadre de l'appel de propositions. Les organisations candidates n'ont donc pas à le soumettre au même moment que leur réponse.

5.5 Évaluation du rendement obtenu

L'évaluation du rendement des gestionnaires de système de services par rapport aux indicateurs et aux résultats visés se fera selon une approche de mise en œuvre progressive. Le Ministère décrira cette approche en détail dans un addenda qu'il publiera avant la clôture de l'appel de propositions. Les gestionnaires de système de services devront répondre de leur rendement par rapport aux indicateurs indiqués dans les [tableaux 2 et 3 « Tableaux des indicateurs de rendement clés »](#). Le volume cible de clientes et clients indiqué dans l'entente de paiement de transfert se fondera sur les cibles données par les gestionnaires dans leur réponse à l'appel de propositions. Les cibles énoncées dans l'entente ne peuvent pas être inférieures aux données de référence du Ministère relatives au rendement actuel du système de prestation de services. Pour chaque indicateur, le gestionnaire se verra attribuer une note sur son rendement par rapport aux cibles fixées : « Dépasse les attentes », « Répond aux attentes » ou « Ne répond pas aux attentes ».

Les gestionnaires de système de services se feront attribuer des notes par rapport à trois points de référence importants :

- 1) Résultats en matière d'emploi du réseau Emploi Ontario actuel dans la zone de recrutement en question;
- 2) Nombre de clientes et clients venant de chaque groupe de prestation ou autre groupe particulier et résultats connexes que les gestionnaires de système de services s'étaient engagés à obtenir dans leur réponse à l'appel de propositions ou plan d'activités;
- 3) Résultats obtenus, en tenant compte de ceux des autres gestionnaires de système de services et du contexte local.

Le Ministère collaborera périodiquement au raffinement de ses cibles et indicateurs avec les gestionnaires de système de services, qui pourront lui offrir un avis éclairé sur l'obtention de résultats en fonction des réalités du marché du travail local et de l'information disponible à son sujet. C'est le Ministère qui fixera la pondération de chaque indicateur, et en avisera les gestionnaires dans un addenda.

Tableaux 2 et 3 : Tableaux des indicateurs de rendement clés

Même s'ils ne sont pas liés au financement axé sur le rendement, les indicateurs présentés dans le tableau 2 serviront à évaluer le rendement global des gestionnaires de système de services :

Tableau 2 : Indicateurs de rendement clés

Indicateurs de rendement clés	Note sur le rendement annuel – Suivi du Ministère		
Clientes et clients aux besoins complexes servis ^{13*}			
<ul style="list-style-type: none"> • Pourcentage de clientes et clients servis venant de chaque groupe de prestation 			
<ul style="list-style-type: none"> ○ Groupe de prestation A 	Dépasse les attentes	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes
<ul style="list-style-type: none"> ○ Groupe de prestation B 	Dépasse les attentes	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes
<ul style="list-style-type: none"> ○ Groupe de prestation C 	Dépasse les attentes	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes
<ul style="list-style-type: none"> • Pourcentage de bénéficiaires du POSPH servis 	Dépasse les attentes	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes
<ul style="list-style-type: none"> • Pourcentage de personnes handicapées servies faisant partie de la population générale 	Dépasse les attentes	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes

¹³ On considère qu'un client a été servi quand il a réalisé des activités convenues entre lui et le fournisseur de services dans le plan d'action en matière d'emploi qui mèneront à l'obtention d'un emploi.

Indicateurs de rendement clés	Note sur le rendement annuel – Suivi du Ministère		
<ul style="list-style-type: none"> Pourcentage de clientes et clients francophones servis 	Dépasse les attentes	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes
<ul style="list-style-type: none"> Pourcentage de clientes et clients autochtones servis 	Dépasse les attentes	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes
<ul style="list-style-type: none"> Pourcentage de jeunes ayant des besoins élevés en matière de soutien servis 	Dépasse les attentes	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes
<ul style="list-style-type: none"> Pourcentage de nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants servis 	Dépasse les attentes	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes
Progression des clientes et clients vers l'obtention d'un emploi**			
<ul style="list-style-type: none"> Placement 	Dépasse les attentes	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes
<ul style="list-style-type: none"> Formation ou études 	Dépasse les attentes	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes
Satisfaction de la clientèle**			
<ul style="list-style-type: none"> Satisfaction de la clientèle par rapport aux services 	Dépasse les attentes	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes

Tableau 2 : Indicateurs de rendement clés

Tableau 3 : Indicateurs de rendement clés liés au financement axé sur le rendement des gestionnaires de système de services

Indicateurs de rendement clés	Note sur le rendement annuel – Suivi du Ministère		
Résultats en matière d'emploi			
<ul style="list-style-type: none"> • Obtention de résultats en matière d'emploi 			
<ul style="list-style-type: none"> ○ Groupe de prestation A 	Dépasse les attentes	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes
<ul style="list-style-type: none"> ○ Groupe de prestation B 	Dépasse les attentes	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes
<ul style="list-style-type: none"> ○ Groupe de prestation C 	Dépasse les attentes	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes

Tableau 3 : Indicateurs de rendement clés liés au financement axé sur le rendement des gestionnaires de système de services

* Le Ministère compte sur les clientes et clients pour indiquer s'ils font partie de groupes particuliers.

Le gestionnaire de système de services devra, pour chaque groupe de prestation, fixer des cibles relativement aux résultats en matière d'emploi :

- Au 1^{er} octobre 2020 : résultats à obtenir après 3 mois;
- Au 1^{er} avril 2021 : résultats à obtenir après 3 et 12 mois.

Ces cibles, négociées entre le gestionnaire et le Ministère, devront dépasser les données de référence sur le rendement actuel du système.

5.6 Financement axé sur le rendement

L'un des principaux éléments du cadre de gestion du rendement est le financement axé sur le rendement, qui est versé aux gestionnaires de système de services en fonction de l'obtention de résultats en matière d'emploi déterminés par le Ministère. Vous trouverez de plus amples renseignements à ce sujet dans la [section 6 « Modèle de financement »](#).

5.7 Suivi et évaluation des résultats à l'échelle du système

Le cadre de gestion du rendement prévoit en outre un suivi et une évaluation du rendement des gestionnaires de système de services. Durant la phase de modélisation, ce suivi et cette évaluation des activités permettront au Ministère de repérer les lacunes et problèmes et d'apporter des modifications et des améliorations éclairées au système avant de mettre en œuvre le nouveau modèle de transformation des services d'emploi dans la province. La méthode de suivi et d'évaluation du rendement à l'échelle du système est en cours d'élaboration.

5.8 Système de mesures disciplinaires

Afin d'assurer la qualité des services, le système de mesures disciplinaires prévoit des interventions et un protocole de signalement aux échelons supérieurs quand un gestionnaire de système de services présente un mauvais rendement. Les normes liées à ce système seront publiées sous forme d'addenda environ quatre semaines avant la date de clôture de l'appel de propositions.

SECTION 6 : MODÈLE DE FINANCEMENT

Concernant la demande de qualification n° 11570, le Ministère a indiqué que durant la phase de modélisation, les composantes fondamentales du modèle de financement seront les suivantes :

- [6.1 Période de planification \(janvier 2020 à mars 2020\)](#)
- [6.2 Période de transition \(avril 2020 à septembre 2020\)](#)
 - [6.2.1 Financement pour la période de transition](#)
 - [6.2.2 Financement pour la période de transition et livrables](#)
- [6.3 Financement pour la période de prestation des services d'emploi intégrés \(à partir du 1^{er} octobre 2020\)](#)
 - [6.3.1 Financement pour le fonctionnement](#)
 - [6.3.2 Aides financières à l'emploi pour les employeurs et les chercheuses et chercheurs d'emploi](#)
 - [6.3.3 Financement axé sur le rendement](#)

Le modèle de financement, décrit ci-dessous, s'applique uniquement à la phase de modélisation.

6.1 Financement pour la période de planification (janvier à mars 2020)

Le financement pour la période de planification est octroyé aux gestionnaires de système de services pour qu'ils s'établissent dans une zone de prestation de services donnée.

Les organisations candidates doivent prendre les mesures requises pour lancer leurs activités en tant que gestionnaire de système de services, mesures qui peuvent varier en fonction de leur infrastructure et de leurs activités actuelles. En voici quelques exemples :

- Mise en place l'infrastructure nécessaire pour bien encadrer le réseau dans la zone de prestation concernée;
- Renforcement des capacités de gestionnaire de système de services et approfondissement des connaissances sur le réseau local de prestation de services;
- Lancement des activités, ce qui comprend notamment la location de locaux, l'établissement d'une présence dans la collectivité (p. ex. marketing, relations avec les intervenantes et intervenants) et sur le Web ainsi que l'embauche de personnel clé.

6.1.1 Zones de prestation de services et valeur maximale du financement pour la période de planification

Tableau 4 : Zones de prestation de services et valeur maximale du financement pour la période de planification (en dollars)

Zone de prestation de services	Valeur maximale du financement pour la période de planification (en dollars)
Peel	281 000
Hamilton et péninsule du Niagara	552 000
Muskoka et Kawartha Lakes	234 000

Tableau 4 : Zones de prestation de services et valeur maximale du financement pour la période de planification (en dollars)

- Les fonds destinés à la planification seront transmis aux gestionnaires de système de services le premier jour de chaque mois sous forme de versements égaux (le montant total est divisé en trois versements).

6.2 Financement pour la période de transition (avril à septembre 2020)

6.2.1 Financement pour la période de transition

Pendant la période de transition, c'est aux gestionnaires de système de services qu'il incombe de gérer les ententes conclues avec les fournisseurs de services d'EO et du volet Soutien de l'emploi du POSPH. Cependant, ils ne pourront pas modifier le réseau de fournisseurs de services à ce moment-là.

Les organisations candidates doivent fournir un document ventilant en détail les frais associés à la transition, soit notamment ceux liés à l'acquisition d'un local physique dans la collectivité, à l'établissement d'une présence sur le Web, et à la dotation en personnel. Pour les directives de présentation, consultez l'[annexe 2 « Budget projeté de l'organisation candidate »](#).

Voici des exemples des coûts, lesquels peuvent varier en fonction de l'infrastructure et des activités existantes de l'organisation candidate retenue :

- Location de locaux et établissement d'une présence locale dans la zone de prestation;
- Mise en place d'une l'infrastructure de TI pour la prestation des services;
- Embauche du personnel clé;
- Évaluation de l'efficacité du réseau actuel, y compris de chaque fournisseur de services, de la couverture géographique, des données sur les clientes et clients et des résultats;
- Acquisition des capacités organisationnelles nécessaires pour gérer les ententes conclues avec les fournisseurs de services;
- Préparation et gestion des ententes signées avec les fournisseurs de services d'EO et du volet Soutien de l'emploi du POSPH dans les zones de prestation de services concernées durant la période de transition.

Ces coûts ne devraient pas être supérieurs au financement maximal pour la période de transition destiné à chaque zone de prestation de services. Les fonds serviront en outre à financer les activités des gestionnaires de système de services pendant la période de transition de six mois, durant laquelle ils encadrent les fournisseurs de services, mais ne peuvent apporter de changements au financement ou aux cibles fixés.

Le financement pour la période de transition n'englobe pas les fonds que le Ministère versera aux gestionnaires à l'intention des fournisseurs pour que ces derniers assurent la prestation des services durant la transition de six mois.

6.2.1.1 Zones de prestation de services et valeur maximale du financement pour la période de transition

Tableau 5 : Zones de prestation de services et valeur maximale du financement pour la période de transition (en dollars)

Zone de prestation de services	Valeur maximale du financement pour la période de transition (en dollars)
Peel	1 124 000
Hamilton et péninsule du Niagara	2 208 000
Muskoka et Kawartha Lakes	938 000

Tableau 5 : Zones de prestation de services et valeur maximale du financement pour la période de transition (en dollars)

6.2.1.2 Calendrier de versement du financement pour la période de transition

Le financement pour la transition (phase II) sera transmis aux gestionnaires de système de services le premier jour de chaque mois sous forme de versements égaux (le montant total est divisé en six versements).

6.2.2 Financement pour la période de transition et livrables

Le financement pour la période de transition et les paiements fondés sur les livrables servent à aider les gestionnaires de système de services à réaliser deux livrables avant le 1^{er} août 2020 : 1) l'établissement d'une vaste présence sur le Web et 2) la préparation d'un plan de transition. Le Ministère produira un financement pour la période de transition et des paiements fondés sur les livrables, étant entendu que l'accélération de la réalisation de ces livrables se traduira en une hausse des coûts pour les gestionnaires de système de services. C'est le Ministère qui détermine, avant de verser le financement et les paiements, si et quand ces deux livrables ont bel et bien été réalisés.

6.2.2.1 Financement pour la période de transition et livrables

Si les gestionnaires de système de services réalisent les deux livrables :

1. d'ici le 1^{er} juin 2020, le Ministère versera au maximum 125 000 \$;
2. d'ici le 1^{er} juillet 2020, le Ministère fournira au maximum 100 000 \$;
3. d'ici le 1^{er} août 2020, le Ministère versera au maximum 50 000 \$.

6.3 Financement pour la période de prestation des services d'emploi intégrés (à partir du 1^{er} octobre 2020)

Le modèle de financement pour la prestation des services d'emploi intégrés, qui entrera en vigueur le 1^{er} octobre 2020, se compose de trois éléments :

- Section 6.3.1 : Financement pour le fonctionnement;
- Section 6.3.2 : Aides financières à l'emploi pour les employeurs et les chercheuses et chercheurs d'emploi;
- Section 6.3.3 : Financement axé sur le rendement.

6.3.1 Financement pour le fonctionnement

Le financement pour le fonctionnement favorisera la stabilité financière des gestionnaires de système de services en couvrant la réalisation directe – ou par des sous-traitants – des différentes composantes du projet, comme l'administration, les services publics et d'autres dépenses opérationnelles nécessaires à la prestation des services.

C'est le Ministère qui a fixé le montant des allocations initiales de financement pour le fonctionnement destinées aux gestionnaires de système de services. Cependant, pour chaque année subséquente de l'entente de paiement de transfert, le financement sera déterminé dans le cadre du processus annuel de planification des activités du Ministère, en collaboration avec les gestionnaires de système de services. Pour en savoir plus, consultez l'[annexe 2 « Budget projeté de l'organisation candidate »](#).

Le financement annuel pour le fonctionnement sera versé aux gestionnaires de système de services au début de chaque mois. Le Ministère ajustera le montant des versements en fonction des dépenses déjà engagées et de celles prévues au cours de l'exercice. Le tableau 6 ci-dessous indique, selon le groupe de prestation, le financement annuel prévu pour le fonctionnement, ainsi que le volume minimal de clientes et clients par année dans chaque zone

de prestation de services.

Tableau 6 : Financement annuel pour le fonctionnement par zone de prestation de services et groupe de prestation

Zone de prestation de services	Groupe de prestation	Financement annuel pour le fonctionnement (en dollars)	Volume minimal de clientes et clients par année
Peel	A	1 834 000	4 200
Peel	B	4 307 000	3 900
Peel	C	25 208 000	10 600
Hamilton et péninsule du Niagara	A	1 190 000	2 700
Hamilton et péninsule du Niagara	B	5 194 000	4 700
Hamilton et péninsule du Niagara	C	37 759 000	15 900
Muskoka et Kawartha Lakes	A	415 000	1 000
Muskoka et Kawartha Lakes	B	1 830 000	1 700
Muskoka et Kawartha Lakes	C	11 886 000	5 000

Tableau 6 : Financement annuel pour le fonctionnement par zone de prestation de services et groupe de prestation

6.3.2 Aides financières à l'emploi pour les employeurs et les chercheuses et chercheurs d'emploi

Les aides financières à l'emploi pour les employeurs et les chercheuses et chercheurs d'emploi sont des mesures incitatives et de soutien fournies à des particuliers (p. ex., transport, équipement) et à des employeurs (p. ex. mesures d'adaptation). Les aides financières décrites ici s'appliquent uniquement à la phase de modélisation; elles pourraient faire l'objet de changements à mesure que le nouveau système de services d'emploi gagne en maturité.

Ces aides servent à éliminer des obstacles à la participation à des activités d'emploi et de formation, notamment pour ce qui est des besoins de transport ou de mesures d'adaptation. Ce sont les gestionnaires de système de services qui doivent assurer leur gestion et leur prestation.

Le Ministère a établi qu'un certain minimum de l'enveloppe globale pour les aides financières à l'emploi doit être consacrée aux clientes et clients du POSPH admissibles qui ont un handicap nécessitant un soutien supplémentaire. Durant le processus de planification des activités, il peut négocier un ajustement du montant de cette portion en fonction de la fluctuation du nombre et des besoins des clientes et clients. Il peut également fixer des conditions concernant les mesures de soutien admissibles.

Les allocations annuelles pour les aides financières à l'emploi seront versées chaque mois, après présentation au Ministère de documents étayant les dépenses, lesquelles seront périodiquement examinées. Le tableau 7 ci-dessous présente les allocations budgétaires annuelles prévues pour les zones de prestation de services déterminées à la phase de modélisation.

Tableau 7 : Allocations annuelles destinées aux aides financières à l'emploi pour les employeurs et les chercheuses et chercheurs d'emploi

Zone de prestation de services	Total des allocations annuelles destinées aux aides financières à l'emploi (en dollars)	Minimum des allocations annuelles destinées aux aides financières à l'emploi réservées aux clientes et clients handicapés du POSPH (en dollars)
Peel	5 532 000	538 000
Hamilton et péninsule du Niagara	7 790 000	948 000

Zone de prestation de services	Total des allocations annuelles destinées aux aides financières à l'emploi (en dollars)	Minimum des allocations annuelles destinées aux aides financières à l'emploi réservées aux clientes et clients handicapés du POSPH (en dollars)
Muskoka et Kawartha Lakes	2 494 000	442 000

Tableau 7 : Allocations annuelles destinées aux aides financières à l'emploi pour les employeurs et les chercheuses et chercheurs d'emploi

6.3.3. Financement axé sur le rendement

Le financement axé sur le rendement, lié à l'obtention de certains résultats en matière d'emploi des clientes et clients, vise à inciter les gestionnaires de système de services à accomplir les objectifs et à s'investir dans la réussite en emploi des clientes et clients, quelle que soit l'intensité des services offerts.

Ce financement est versé aux gestionnaires quand un client garde un emploi 1, 3, 6 et 12 mois après avoir bénéficié de services d'emploi et commencé à travailler.

Le financement axé sur le rendement ne s'applique qu'aux clientes et clients qui commencent à recevoir des services d'emploi le 1^{er} octobre 2020 ou après cette date. Aucun versement ne sera fait aux gestionnaires de système de services avant le 1^{er} octobre 2020.

Les paiements fondés sur le rendement obtenu seront transmis aux gestionnaires au plus tard 12 mois après la fin de l'entente de paiement de transfert, si les conditions requises ne sont pas remplies pendant la durée de ladite entente.

Le Ministère fera un suivi des paiements fondés sur le rendement obtenu versés aux gestionnaires de système de services et ne tolérera aucun contournement du système (p. ex. offrir un service préférentiel à un groupe de prestation au détriment d'un autre). Les gestionnaires ne doivent pas descendre sous le volume minimal annuel de clientes et clients pour chaque groupe de prestation (voir la colonne « Financement annuel pour le fonctionnement (en dollars) » du tableau 6). Si l'un d'eux ne respecte pas cette condition, le Ministère pourrait imposer de nouvelles exigences les années suivantes concernant le financement axé sur le rendement (comme exiger la production des résultats liés au groupe de prestation C avant de verser les paiements fondés sur les résultats des groupes A et B).

Ultérieurement, il est possible que le Ministère adapte son modèle de financement à des facteurs économiques globaux, comme les cycles économiques et la situation sur le marché de l'emploi. Ces adaptations pourraient varier d'une zone de prestation de services à l'autre.

À la quatrième année de l'entente de paiement de transfert, pour toutes les zones de prestation de services, la proportion de financement axé sur le rendement – par rapport au financement pour le fonctionnement et aux fonds destinés aux aides financières à l'emploi – passera de 20 % à un minimum de 25 % de l'enveloppe globale.

Le financement offert par cliente ou client se fonde sur le groupe de prestation, comme il est déterminé au moyen de l'outil d'évaluation commune, et varie en fonction de l'intensité des services requise (voir le tableau 8 plus bas).

6.3.3.1 Calendrier de versement du financement axé sur le rendement

Le Ministère versera le financement axé sur le rendement chaque trimestre, après réception et approbation du rapport de rendement des gestionnaires de système de services. Il effectuera périodiquement la vérification des résultats déclarés.

6.3.4 Financement axé sur le rendement et paiements fondés sur les résultats par cliente ou client

Tableau 8 : Financement axé sur le rendement et paiements fondés sur les résultats par cliente ou client

Groupe de prestation	Emploi conservé 1 mois (en dollars)	Emploi conservé 3 mois (en dollars)	Emploi conservé 6 mois (en dollars)	Emploi conservé 12 mois (en dollars)	Total des paiements fondés sur les résultats (en dollars)
A	0,00	65,00	117,00	162,00	344,00
B	82,00	165,00	330,00	528,00	1 105,00
C	315,00	700,00	990,00	1 225,00	3 230,00

Tableau 8 : Financement axé sur le rendement et paiements fondés sur les résultats par cliente ou client

Tableau 9 : Exemple de financement pour une cliente ou un client du groupe de prestation B ayant conservé un emploi 12 mois

Coût par cliente ou client pour l'organisation candidate (financement pour le fonctionnement)	100,00 \$
Aides financières à l'emploi	400,00 \$ (à la discrétion du gestionnaire de système de services)
Paiement fondé sur les résultats – Emploi conservé 1 mois	82,00 \$
Paiement fondé sur les résultats – Emploi conservé 3 mois	165,00 \$
Paiement fondé sur les résultats – Emploi conservé 6 mois	330,00 \$
Paiement fondé sur les résultats – Emploi conservé 12 mois	528,00 \$
Total	1 605,00 \$

Tableau 9 : Exemple de financement pour une cliente ou un client du groupe de prestation B ayant conservé un emploi 12 mois

Tableau 10 : Financement maximal offert aux gestionnaires de système de services en 2020-2021 par zone de prestation de services

Catégorie de financement	Peel (en dollars)	Hamilton et péninsule du Niagara (en dollars)	Muskoka et Kawartha Lakes (en dollars)
Financement pour la période de planification	281 000	552 000	234 000
Financement pour la période de transition	1 124 000	2 208 000	938 000
Financement pour la période de transition et livrables	125 000	125 000	125 000

Catégorie de financement	Peel (en dollars)	Hamilton et péninsule du Niagara (en dollars)	Muskoka et Kawartha Lakes (en dollars)
Prestation des services d'emploi intégrés			
Financement pour le fonctionnement	15 675 000	22 072 000	7 066 000
Aides financières à l'emploi pour les employeurs et les chercheuses et chercheurs d'emploi	2 766 000	3 895 000	1 247 000
Estimation du financement axé sur le rendement*	4 610 000	6 492 000	2 078 000
TOTAL	24 581 000	35 344 000	11 688 000

Tableau 10 : Financement maximal offert aux gestionnaires de système de services en 2020-2021 par zone de prestation de services

* Le versement du financement fondé sur le rendement obtenu dépendra de l'obtention de certains résultats en matière d'emploi.

6.3.4 Paiements résiduels fondés sur le rendement obtenu

Pour les clientes et clients décrochant un emploi le 31 mars ou après cette date durant la dernière année de l'entente, les gestionnaires de système de services auront droit à des paiements fondés sur le rendement obtenu jusqu'au 31 mars de l'année suivante.

SECTION 7 : PROCESSUS D'ÉVALUATION ET EXIGENCES DE PRÉSENTATION

7.1 Étapes de l'évaluation de l'appel de propositions

Le Ministère n'évaluera que les réponses soumises par les organisations candidates qui se sont qualifiées dans le cadre de la demande de qualification n° 11570 de l'Ontario. Les organisations candidates à l'appel de propositions doivent soumettre la trousse de réponse dûment remplie via

le Portail des appels d'offres de l'Ontario au plus tard le 31 octobre 2019 (17 h HAE). Les réponses soumises en retard ne seront pas évaluées.

Même si elle satisfait aux critères obligatoires, l'organisation candidate doit remplir toutes les exigences associées aux enveloppes techniques et commerciales de chaque zone de prestation de services pour laquelle elle présente une réponse. Le Ministère évaluera chaque réponse pour une zone de prestation de services donnée.

Le Ministère prévoit de signer une entente de paiement de transfert avec l'organisation candidate qui se sera classée au premier rang au terme du processus d'évaluation de l'appel de propositions. Il retiendra une organisation par zone de prestation de services.

Tableau 11 : Synthèse des étapes de l'évaluation

Étapes de l'évaluation	Notation	Note minimale exigée (le cas échéant)
i. Exigences obligatoires	Réussite / Échec	S. O.
ii. Enveloppe technique	260 points	60 %
iii. Enveloppe commerciale	80 points	S. O.
iv. Entrevues et présentations	30 points	S. O.
v. Note cumulative	370 points au total, pour les étapes II à IV de l'évaluation	S. O.

Tableau 11 : Synthèse des étapes de l'évaluation

7.1.2 Étape I : Critères obligatoires | Enveloppe de qualification

À l'étape I, le Ministère vérifie si la réponse respecte tous les critères obligatoires. S'il ne peut le confirmer clairement, il écartera celle-ci du reste du processus d'évaluation.

Voici les critères obligatoires :

- La réponse pour une zone de prestation de services donnée a été reçue via le Portail

des appels d'offres de l'Ontario avant la date et l'heure de clôture.

- L'organisation candidate s'était qualifiée dans le cadre de la demande de qualification n° 11570.
- L'organisation candidate a soumis les lettres de recommandation requises.
- Les réponses venant d'un consortium indiquent le nom de l'organisation candidate responsable et de tous les autres membres du consortium. Les membres ont signalé, durant la demande de qualification n° 11570, qu'ils feraient partie d'un consortium.
- L'organisation candidate responsable prouve qu'il y a eu signature d'une entente en joignant une lettre pour le Ministère à sa réponse soumise dans le Portail des appels d'offres de l'Ontario.

7.1.2.1 Lettres de recommandation

Pour l'enveloppe de qualification, l'organisation candidate doit soumettre trois lettres de recommandation venant d'organismes pouvant attester de son expérience et de ses qualifications ou, dans le cas d'un consortium, de celles de l'organisation candidate responsable.

Les lettres de recommandation doivent satisfaire aux conditions suivantes :

a) L'organisme à l'origine de la lettre :

- a reçu un ou des services de l'organisation candidate ou de l'organisation candidate responsable du consortium au cours des cinq dernières années;
- a été géré ou a été engagé comme sous-traitant par l'organisation candidate ou l'organisation candidate responsable du consortium;
- a géré ou a engagé comme sous-traitant l'organisation candidate ou l'organisation candidate responsable du consortium.

b) La lettre présente les renseignements suivants :

- Information sur l'organisme : dénomination légale, adresse postale;
- Nom, poste, numéro de téléphone et adresse courriel de la personne-ressource de chaque auteur d'une lettre de recommandation;
- Nature de la relation de travail et résultats obtenus grâce à cette dernière;
- Signature de l'auteur de la lettre de recommandation et date (laquelle ne doit pas être antérieure à celle du lancement de l'appel de propositions).

L'organisation candidate ou l'organisation candidate responsable du consortium n'a à fournir que trois lettres de recommandation, peu importe le nombre de zones de prestation de services pour lesquelles elle présente une réponse : les mêmes trois lettres satisferont l'exigence obligatoire pour chacune des réponses soumises. Le Ministère se réserve le droit de communiquer avec les auteurs des lettres de recommandation fournies.

C'est à l'organisation candidate ou à l'organisation candidate responsable qu'il revient de verser les lettres de recommandation dans le Portail des appels d'offres de l'Ontario au nom de leurs auteurs.

7.1.2.2 Exigence de qualification

Seules les organisations candidates qui se sont qualifiées dans le cadre de la demande de qualification n° 11570 peuvent présenter une réponse au présent appel de propositions, et le Ministère fera une vérification à cet effet. Les réponses provenant d'organisations non qualifiées seront rejetées sans être évaluées.

7.1.2.3 Consortiums

Pour en savoir plus sur les consortiums, consultez l'addenda 3 de la demande de qualification n° 11570.

L'organisation candidate doit avoir signalé qu'elle était responsable d'un consortium dans le cadre de la demande de qualification n° 11570 pour pouvoir soumettre une réponse à titre d'organisation candidate responsable du consortium au titre du présent appel de propositions. Les membres du consortium indiqués dans la réponse à l'appel de propositions doivent être les mêmes que ceux déclarés dans le cadre de la demande de qualification n° 11570 de l'Ontario, à l'exception de ceux qui ne se sont pas qualifiés. Sinon, le Ministère pourrait réévaluer les qualifications du consortium, et éventuellement disqualifier ce dernier de l'appel de propositions s'il estime le changement important.

Les membres du consortium indiqués dans le cadre de la demande de qualification n° 11570 doivent signer un contrat avant la date de clôture de l'appel de propositions, faute de quoi ils seront disqualifiés. Si une organisation candidate retenue dans le cadre de la demande de qualification n° 11570 n'avait pas précisé dans sa réponse qu'elle était membre d'un consortium, elle ne peut pas alors l'indiquer dans sa réponse à l'appel de propositions.

7.1.3 Étape II : enveloppe technique – Critères d'évaluation

Les organisations candidates doivent soumettre leurs réponses en ligne, dans les champs à remplir de l'enveloppe technique sur le Portail des appels d'offres de l'Ontario, avant la date de clôture de l'appel de propositions.

Vous trouverez de plus amples renseignements sur les questions d'évaluation de l'appel de propositions à l'[annexe 1 « Critères d'évaluation de l'appel de propositions »](#).

7.1.4 Étape III : enveloppes commerciales – Budget projeté

L'organisation candidate doit soumettre son ou ses budgets projetés au moyen des enveloppes commerciales sur le Portail des appels d'offres de l'Ontario. Différentes enveloppes sont associées à chaque zone de prestation de services. Pour en savoir plus, consultez l'[annexe 2 « Budget projeté par l'organisation candidate »](#).

7.1.5 Étape IV : entrevues et présentations

Des entrevues et des présentations seront organisées avec les deux organisations candidates ayant obtenu la note la plus élevée pour chaque zone de prestation de services en fonction des critères (étape II) et des budgets projetés (enveloppes commerciales) que l'organisation candidate a soumis (étape III). L'entrevue permet aux deux organisations candidates de développer leur réponse.

Le Ministère, à son entière discrétion, peut sélectionner d'autres organisations candidates arrivant juste après elles dans le classement si leur note totale est très semblable ou égale, et qu'elles méritent donc une attention supplémentaire.

7.1.6 Étape V : note cumulative

À la fin de l'étape III, les notes attribuées aux étapes I et II sont additionnées et, sous réserve i) d'une entrevue satisfaisante avec les deux organisations candidates ayant la note la plus élevée, ii) d'une vérification des références et iii) des droits exprès et implicites du Ministère, ce dernier signera une entente de paiement de transfert avec l'organisation candidate qui s'est classée première dans chacune des trois zones de prestation de services.

7.1.7 Départager les organisations candidates à égalité

Si deux organisations candidates ou plus obtiennent la même note totale pour une zone de prestation de services donnée, le Ministère retiendra l'organisation candidate ayant obtenu la note la plus élevée pour l'enveloppe technique.

Si deux organisations candidates ou plus ont la même note totale pour l'enveloppe technique, le Ministère retiendra l'organisation candidate ayant obtenu la note la plus élevée à l'étape IV (entrevues et présentations).

SECTION 8 : ENTENTE DE PAIEMENT DE TRANSFERT

8.1 Entente de paiement de transfert

Le Ministère prévoit de publier un modèle d'entente de paiement de transfert comprenant les modalités, une description du projet, un plan de paiement, des rapports, des engagements en matière de rendement, et des exigences de vérification et de reddition de comptes régissant la relation des gestionnaires de système de services avec le Ministère.

N.B. : L'entente de paiement de transfert, qui sera publiée sous forme d'addenda environ quatre semaines avant la date de clôture de l'appel de propositions, n'est pas censée être l'accord final.

8.1.1 Entente

Le présent appel de propositions ne doit pas être considéré comme une entente de paiement de transfert. Le Ministère n'est pas tenu de signer une entente avec une organisation candidate. Les réponses seront évaluées en fonction des critères d'évaluation. L'entente de paiement de transfert ne se concrétisera qu'après le signalement par écrit à une organisation candidate que celle-ci a été retenue et la signature d'un accord écrit.

8.1.2 Gestion du rendement

Le Ministère encadrera l'organisation candidate quant à son ou ses projets, à ses dépenses et à ses rapports, ce qui lui donnera l'occasion de vérifier dans quelle mesure elle satisfait aux exigences énoncées dans l'entente qu'elle a signée avec lui durant la phase de modélisation. La réussite de la transformation des services d'emploi sera évaluée par un suivi tout au long de l'année, par la soumission de rapports et par la réalisation d'évaluations des risques, selon les besoins. Pour en savoir plus, consultez la [section 5 « Cadre de gestion du rendement »](#).

SECTION 9 : MODALITÉS DE L'APPEL DE PROPOSITIONS

9.1 Procédure de présentation d'une réponse

Instructions pour les organisations candidates à l'appel de propositions

Les organisations candidates à l'appel de propositions doivent structurer leurs réponses conformément aux exigences obligatoires et aux directives énoncées dans le présent appel de propositions et les soumettre dans le Portail des appels d'offres de l'Ontario. Le Ministère n'acceptera aucun renseignement complémentaire transmis par la fonction de messagerie du Portail des appels d'offres de l'Ontario.

N.B. : Le Ministère n'acceptera aucune réponse (complète ou partielle) soumise autrement que via la fonction de messagerie du Portail des appels d'offres de l'Ontario.

Caractère estimatif des données présentées par le Ministère dans l'appel de propositions

Les quantités ou données présentées dans l'appel de propositions, par addenda ou aux séances d'information ne sont que des estimations et ne servent qu'à indiquer l'envergure générale du travail aux organisations candidates.

Exactitude des données historiques dans l'appel de propositions

Les données fournies aux organisations participantes dans le présent appel de propositions, dans tout addenda publié subséquemment ou durant des activités liées à l'appel de propositions, ce qui comprend les séances d'information indiquées dans le calendrier de l'appel de propositions à la [section 1.2 « Processus de sélection dans le cadre de l'appel de propositions »](#),

se fondent sur des sources historiques et pourraient ne pas être tout à fait exactes ou complètes. Ces données se veulent un complément aux mesures de diligence, aux recherches sur le marché du travail et à l'évaluation des zones de prestation de services ciblées de l'organisation candidate.

Objet des séances d'information

Destinées aux organisations candidates qui se sont qualifiées dans le cadre de la demande de qualification, la séance d'information concernant les données et celle concernant le modèle de financement et le budget projeté visent à présenter un tour d'horizon des ensembles de données du Ministère, du modèle de financement et du budget projeté et à répondre aux questions soumises par les organisations candidates avant la date limite à cet effet. Le Ministère peut prendre note d'autres questions pendant les séances d'information et y répondre par la suite dans un addenda publié sur le Portail des appels d'offres de l'Ontario.

Participation aux séances d'information

Les séances d'information se tiennent en personne ou en ligne. Peuvent y assister toutes les organisations candidates qui se sont qualifiées dans le cadre de la demande de qualification, à condition de s'inscrire (en donnant entre autres le nom des personnes qui participeront). La participation se fait à leurs frais. Le Ministère diffusera un document de questions et de réponses dans le Portail des appels d'offres de l'Ontario après les séances.

Lois applicables à l'appel de propositions

Le présent appel de propositions est régi et s'interprète conformément aux lois de l'Ontario et aux lois fédérales du Canada qui s'y appliquent.

Délai imparti pour la soumission des réponses (via le Portail)

Il faut transmettre les réponses dans le Portail des appels d'offres de l'Ontario avant la date et l'heure de clôture de l'appel de propositions, sinon le Portail ne les acceptera pas. En cas de problème technique imprévu avec le Portail, par exemple si une organisation candidate arrive à soumettre une réponse après la date et l'heure de clôture, cette réponse sera exclue. Quand il faut déterminer le moment où une réponse a été envoyée, c'est l'horodateur électronique du Portail des appels d'offres de l'Ontario qui prévaut.

Le Ministère conserve les réponses reçues

Le Ministère ne renvoie pas les réponses, échantillons et documents d'accompagnement soumis par les organisations candidates, et il ne renvoie pas non plus les réponses modifiées ou retirées.

Modification ou retrait d'une réponse

Une organisation candidate peut modifier une réponse soumise en tout temps avant la date et l'heure de clôture de l'appel de propositions, qu'elle fasse ce changement de son propre chef ou à la suite de la publication d'un addenda pour l'appel de propositions.

Impossibilité pour l'organisation candidate à l'appel de propositions d'intégrer des renseignements par renvoi

Tout le contenu des réponses doit être soumis selon la forme établie, au moyen du Portail des appels d'offres de l'Ontario. Le contenu de sites Web ou d'autres documents externes auquel la

réponse fait référence ne sera pas considéré comme faisant partie de la réponse, sauf à la demande expresse du Ministère dans le présent appel de propositions.

Responsabilité pour ses propres frais

Les organisations candidates à l'appel de propositions doivent assumer tous les frais associés à la préparation et à la présentation de leur demande, y compris ceux engagés pour les entrevues ou des démonstrations, et pour des mises au point subséquentes avec le Ministère, le cas échéant. Le Ministère ne peut d'aucune façon être tenu responsable d'une créance de l'organisation candidate, qu'il s'agisse de coûts, de dépenses, de dommages-intérêts ou de pertes encourues par cette dernière pendant la préparation de sa réponse ou d'autres activités connexes.

Modalités de l'appel de propositions

Les droits et obligations s'appliquant au processus de sélection sont présentés dans l'appel de propositions, y compris les addendas publiés. Pour plus de précisions, les organisations candidates à l'appel de propositions peuvent consulter d'autres documents publiés sur le site ontario.ca ou dans l'Espace partenaires Emploi Ontario. Toutefois, c'est à la lumière des modalités énoncées dans le présent appel de propositions et les addendas qu'il a publiés subséquemment sur le Portail avant les dates limites fixées que le Ministère évaluera les réponses soumises via le Portail des appels d'offres de l'Ontario.

Obligation de prendre connaissance de l'appel de propositions

Les organisations candidates à l'appel de propositions doivent lire tous les documents formant le présent appel de propositions, et :

- a) peuvent poser des questions ou demander des renseignements supplémentaires concernant l'appel de propositions au moyen de la fonction de messagerie du Portail des appels d'offres de l'Ontario au plus tard à la date limite à cet effet. Le Ministère se servira de l'horodateur du Portail pour déterminer si les questions soumises ont bien été reçues à temps. Toutes les communications se feront via le Portail.
- b) il leur incombe de demander des précisions sur tout point jugé obscur en utilisant le mode de communication approprié dans le Portail des appels d'offres de l'Ontario. Le Ministère ne peut être tenu responsable d'un malentendu de la part d'une organisation candidate concernant le présent appel de propositions ou le processus connexe.

Le Ministère répondra aux questions transmises par les organisations candidates à l'appel de propositions au moyen de la fonction de messagerie du Portail des appels d'offres de l'Ontario sous forme d'addendas mis à la disposition de toutes les organisations candidates. Il se réserve le droit de publier des réponses à des questions non récurrentes et de clarifier les questions, dans un souci d'exactitude, avant de les publier.

Possibilité pour le Ministère de vérifier des renseignements ou de demander des éclaircissements

Le Ministère peut vérifier des renseignements ou demander des éclaircissements ou de l'information supplémentaire auprès des organisations candidates après la date et l'heure de clôture de l'appel de propositions.

Il peut, pour se faire, prendre tous les moyens qu'il juge appropriés, par exemple communiquer avec :

- a) toute personne mentionnée dans la réponse;
- b) des personnes ou entités autres que celles mentionnées par une organisation candidate à l'appel de propositions.

En présentant une réponse, l'organisation candidate à l'appel de propositions est réputée consentir aux droits de vérification et d'éclaircissement du Ministère.

Si, à une quelconque étape du processus d'évaluation, le Ministère reçoit des renseignements qui l'incitent à considérer comme inexacts ou trompeurs des renseignements qu'une organisation candidate avait fournis auparavant, le Ministère se réserve le droit de disqualifier cette dernière.

Information confidentielle du Ministère

Mis à part ceux mis à la disposition du public, tous les renseignements que le Ministère fournit sous quelque forme que ce soit en lien avec le présent appel de propositions :

- a) appartiennent exclusivement au Ministère et doivent être considérés comme confidentiels;
- b) ne doivent avoir aucune autre fin que la présentation d'une réponse au présent appel de propositions et la participation au processus de sélection subséquent.
- c) ne doivent pas être divulgués sans autorisation écrite préalable du Ministère;
- d) doivent être retournés par les organisations candidates au Ministère dès que ce dernier en fait la demande.

À l'issue de l'appel de proposition, l'organisation candidate retenue pourrait devoir se prêter à une évaluation des risques pour la fonction publique de l'Ontario aux fins des enquêtes de sécurité sur les entrepreneurs, à une évaluation de l'impact des TI sur la protection de la vie privée, à une évaluation des risques en matière de TI, et à d'autres évaluations des risques connexes, s'il y a lieu.

Communications interdites durant l'appel de propositions

Les organisations candidates à l'appel de propositions doivent transmettre leurs questions et demandes d'éclaircissements concernant leurs réponses via la fonction de messagerie du Portail des appels d'offres de l'Ontario.

Les organisations candidates ne doivent ni communiquer ni tenter de communiquer, directement ou indirectement, avec :

- a) des employés ou représentants du gouvernement de l'Ontario autrement que via le Portail des appels d'offres de l'Ontario;
- b) d'autres organisations candidates à l'appel de propositions ou des concurrents potentiels au sujet du présent appel de propositions, pour éviter toute collusion réelle ou perçue (en revanche, le Ministère n'a aucunement l'intention de limiter les discussions ou la collaboration entre les membres potentiels d'un consortium);
- c) des membres du public ou des médias à propos de l'appel de propositions ou de la transformation des services d'emploi décrite dans le présent appel de propositions, autrement qu'à la demande ou avec l'autorisation du Ministère. Malgré ces communications prohibées, une municipalité n'a pas besoin de l'autorisation du Ministère pour consulter son conseil dans le cadre de sa procédure standard. Cependant, l'organisation candidate doit obtenir l'autorisation du Ministère si elle souhaite faire une annonce publique au sujet de sa réponse. En pareil cas, elle doit présenter une demande à cet effet via le Portail des appels d'offres de l'Ontario.

Publication d'addendas et report l'appel de propositions après la date limite

Le Ministère peut, à sa discrétion, reporter la date limite de publication des addendas, ainsi que la date et l'heure de clôture de l'appel de propositions.

Droits que se réserve le Ministère

Le Ministère peut :

- a) demander des éclaircissements par écrit et les intégrer à la réponse de l'organisation candidate à l'appel de propositions;
- b) évaluer la réponse d'une organisation candidate à l'appel de propositions en fonction :
 - i. des renseignements que l'organisation a fournis au Ministère en réponse à sa demande d'éclaircissements dans le cadre du présent appel de propositions;
 - ii. d'autres points pertinents soulevés au cours de l'appel de propositions;
- c) passer outre un problème de conformité s'il estime que celui-ci est de nature mineure et non substantielle;
- d) vérifier des renseignements figurant dans une réponse auprès de l'organisation candidate à l'appel de propositions ou d'un tiers;
- e) disqualifier une organisation candidate à l'appel de propositions dont la réponse contient de fausses déclarations ou d'autres renseignements inexacts ou trompeurs;
- f) exclure une réponse quand l'organisation candidate à l'appel de propositions omet de divulguer un conflit d'intérêts, ou quand le Ministère établit qu'un tel conflit existe;
- g) disqualifier une organisation candidate à l'appel de propositions qui a adopté un comportement interdit par le présent appel de propositions;

- h) apporter des modifications, même importantes, au présent appel de propositions, à la condition de les publier par addenda de la manière prévue dans le présent appel de propositions;
- i) annuler le présent appel de propositions à n'importe quelle étape du processus;
- j) annuler le présent appel de propositions à n'importe quelle étape du processus et en lancer un nouveau ayant des objectifs similaires ou analogues.

En soumettant sa demande, l'organisation candidate à l'appel de propositions autorise le Ministère à recueillir les renseignements mentionnés ci-dessus.

Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée

Les renseignements fournis au Ministère peuvent être divulgués selon les termes de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*.

9.2 Procédure après l'envoi

Restrictions relatives aux zones de prestation de services

Les organisations candidates à l'appel de propositions peuvent présenter une réponse pour chacune des trois zones de prestation de services. Cependant, le Ministère ne prévoit conclure une entente de paiement de transfert qu'avec une seule organisation (et ainsi retenir celle-ci comme gestionnaire de système de services) par zone de prestation de services. Si une même organisation obtient la note la plus élevée pour les trois zones de prestation de services, le Ministère lui demandera d'indiquer sa zone de préférence dans une lettre. Il en prendra connaissance et pourrait consulter les organisations candidates retenues avant de déterminer quel gestionnaire de système de services s'occupera de chaque zone de prestation de services.

Obligations en matière d'accessibilité

Les organisations candidates sont tenues de déterminer leurs obligations selon les lois applicables, comme le *Code des droits de la personne* de l'Ontario, la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* et la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Elles devront également se conformer aux autres exigences en matière d'accessibilité énoncées dans l'entente de paiement de transfert.

Communication de l'issue de l'appel de propositions

Au terme de l'appel de propositions, toutes les organisations candidates seront avisées de l'issue de l'évaluation.

Entrevues et présentations

Des entrevues et des présentations seront organisées avec les deux organisations candidates ayant obtenu la note la plus élevée pour chaque zone de prestation de services en fonction des critères (étape II) et des enveloppes commerciales soumises (budgets projetés; étape III). L'entrevue permet aux deux organisations candidates de développer leur réponse.

Le Ministère, à son entière discrétion, peut sélectionner d'autres organisations candidates arrivant juste après elles dans le classement si leur note totale est très semblable ou égale, et qu'elles méritent donc un examen plus poussé.

Séance de débriefage

Les organisations candidates non retenues pourront demander un débriefage après réception de l'avis. Les demandes de débriefage doivent se faire par écrit, par le canal de communication du Portail des appels d'offres de l'Ontario qui convient, dans les 30 jours suivant la notification. La séance de débriefage vise à aider l'organisation candidate à mieux comprendre le processus d'évaluation du Ministère. Elle n'a pas pour objet de donner la possibilité de contester le processus de sélection.

Signature de l'entente

Avant de signer une entente de paiement de transfert avec l'organisation candidate retenue, le Ministère lui demandera de prouver qu'elle est une personne juridique et que le signataire dispose des pouvoirs requis pour conclure une entente avec lui au nom de l'organisation.

Le Ministère se réserve le droit de ne pas conclure d'entente avec une organisation candidate retenue si cette dernière ne peut le convaincre qu'elle est une personne juridique en activité au Canada.

Le Ministère signera l'entente avec l'organisation candidate à l'appel de propositions retenue pour une zone de prestation de services donnée. À cette fin, l'organisation devra fournir ce qui suit :

- Preuve de police d'assurance valide;
- Vérification fiscale;
- Enquête de sécurité sur l'entrepreneur;
- Formulaire de transfert électronique de fonds.

Conflit d'intérêts

Les organisations candidates doivent déclarer tout conflit d'intérêts réel ou potentiel. Si le Ministère établit qu'il y a conflit d'intérêts, il peut exclure la réponse et prendre toute autre mesure prévue par la loi ou en equity.

Si le Ministère découvre qu'une organisation candidate a omis de divulguer un conflit d'intérêt réel ou potentiel, il peut l'exclure ou résilier toute entente signée avec cette dernière selon les termes du présent appel de propositions.

Exigences en matière de protection de la vie privée, de sécurité et de confidentialité

Les gestionnaires de système de services doivent respecter les lignes directrices provinciales touchant à la sécurité et à la protection de la vie privée indiquées ci-dessous. De plus, ils doivent disposer de procédures garantissant que seules les personnes autorisées ont accès aux systèmes de la province, et ce, pour les fins approuvées. Les personnes autorisées à accéder à ces systèmes doivent respecter les lignes directrices et politiques ministérielles applicables quant à la sécurité, aux utilisations acceptables, à l'éthique et à d'autres domaines.

Voici les lignes directrices en matière de sécurité et de protection de la vie privée :

- Sécurité : [NTI-GO 25.0 Exigences générales en matière de sécurité](#)
- Protection de la vie privée : [Information Sensitivity Classification Guidelines](#)

Pour faciliter l'intégration du système de gestion des cas, les gestionnaires de système de services devront satisfaire aux exigences ministérielles en matière de données et de rapports, y compris concernant l'utilisation des systèmes de reddition de comptes du Ministère. Les exigences sont notamment les suivantes :

- Il faut recueillir et vérifier les données auprès des fournisseurs de services au moyen du SIEO;
- Les données et rapports doivent être conformes aux normes systémiques du Ministère en ce qui a trait à la présentation d'un portrait fidèle et actuel des activités d'aide à l'emploi auprès des bénéficiaires de l'aide sociale;
- La conformité à l'entente de participation d'un bénéficiaire de l'aide sociale doit être consignée dans le respect des normes de l'aide sociale.

Présentation de rapports de données

Pour faciliter l'intégration du système de gestion des cas, les gestionnaires de système de services devront satisfaire aux exigences ministérielles en matière de données et de rapports, y compris concernant l'utilisation des systèmes de reddition de comptes du Ministère. Les exigences sont notamment les suivantes :

- Il faut recueillir et vérifier les données auprès des fournisseurs de services au moyen du SIEO.
- Les données et rapports doivent être conformes aux normes systémiques du Ministère en ce qui a trait à la présentation d'un portrait fidèle et actuel des activités d'aide à l'emploi auprès des bénéficiaires de l'aide sociale.

- La conformité aux modalités de l'entente de participation d'un bénéficiaire de l'aide sociale doit être consignée dans le respect des normes de l'aide sociale.

Assurance

Les gestionnaires de système de services doivent, pendant la période visée par l'entente de paiement de transfert et à leurs frais, maintenir toutes les polices d'assurance responsabilité civile des entreprises nécessaires et appropriées. Le Ministère fournira des précisions à ce sujet dans un addenda.

SECTION 10 : ANNEXES

Annexe 1 : Critères d'évaluation de l'appel de propositions | Enveloppe(s) technique(s)

Les organisations candidates doivent soumettre leur réponse en ligne, en utilisant les champs à remplir de la ou des enveloppes techniques sur le Portail des appels d'offres de l'Ontario, avant la date de clôture de l'appel de propositions.

Critères d'évaluation de l'appel de propositions

Les organisations candidates peuvent se voir attribuer au maximum 260 points pour l'enveloppe technique. Elles doivent obtenir une note minimale de 60 % pour pouvoir passer à l'étape de l'enveloppe commerciale.

Tableau 12 : Critères d'évaluation

#	Question	Critères d'évaluation	Pointage maximal
1	Décrivez de quelle manière vous concrétiserez la vision du Ministère en ce qui concerne la transformation des services d'emploi, ainsi que la vision et les valeurs de votre organisation, et l'importance que celle-ci attache au service public.	i. La vision pour la transformation des services d'emploi est clairement définie et concorde avec la vision et les objectifs du Ministère indiqués dans le document d'appel de propositions. (10 points)	10
2	Décrivez la méthodologie de préparation des budgets projetés pour les groupes de prestation A, B et C.	i. On décrit en détail une approche rigoureuse, dont une méthodologie, des études, des sources pour les données, et des calculs qui étayent raisonnablement les budgets projetés de l'organisation candidate. (10 points)	10
3	Comment tiendrez-vous compte des réalités locales (conditions sur le marché du travail, besoins de perfectionnement de la main-d'œuvre des employeurs) dans vos processus opérationnels?	i. On présente une approche élaborée de collecte et d'analyse de données sur le marché du travail local qui puise à la fois dans des sources de données et dans la rétroaction directe des employeurs et autres parties prenantes, et qui tient compte des répercussions sur	20

#	Question	Critères d'évaluation	Pointage maximal
		les activités, le service à la clientèle et l'obtention de résultats. (20 points)	
4	Décrivez les méthodes de prestation de services qui serviront à améliorer la situation des clientes et clients des groupes de prestation A, B et C.	i. On définit une méthode de prestation de services pour chaque groupe, laquelle confirme comment elle viendra améliorer la situation de toutes les clientes et tous les clients. (15 points)	15
5	Dans une pièce jointe distincte de quatre pages tout au plus, indiquez, à la lumière des données de référence fournies à la séance d'information concernant les données, le nombre de clientes et clients servis pour chacun des groupes suivants : clientes et clients du volet Soutien de l'emploi du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH); personnes handicapées; francophones; Autochtones; jeunes ayant des besoins complexes; nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants.	i. On définit des cibles précises pour chaque groupe (lesquelles serviront à fixer les exigences de l'entente de paiement de transfert) qui sont égales ou supérieures au volume actuel de clientes et clients d'EO. (10 points) ii. La cible pour chaque groupe est étayée par une justification et une méthodologie montrant que le gestionnaire de système de services est en mesure de l'atteindre. (10 points)	20
6	Décrivez la manière dont vous rationaliserez la couverture géographique des services et le réseau de fournisseurs de services au sein de la zone de prestation de services afin de créer un réseau local de fournisseurs variés et d'obtenir des résultats pour un vaste éventail de clientes et clients, tout en favorisant un niveau d'accès raisonnable.	i. Les modifications proposées au réseau dans la zone de prestation pour en améliorer l'efficacité sont crédibles, appuyées de données et axées sur les clientes et clients. (20 points)	20

#	Question	Critères d'évaluation	Pointage maximal
7	Dans une pièce jointe distincte de quatre pages tout au plus, présenter le plan de transition (voir la section 4 « Rôles et responsabilités des gestionnaires de système de services ») qui servira à modifier le réseau de tiers fournisseurs de services; lequel plan doit présenter un calendrier et les résultats qui seront obtenus durant la période de planification (1 ^{er} janvier au 31 mars 2020) et la période de transition (1 ^{er} avril au 30 septembre 2020).	<ul style="list-style-type: none"> i. La réponse cadre avec les priorités ministérielles énoncées dans l'appel de propositions. (5 points) ii. Les activités de transition indiquées conviennent à la portée, à l'envergure et à la complexité de la zone de prestation de services. (5 points) iii. On présente un calendrier précis et réaliste pour chaque étape importante du plan de transition. (5 points) iv. Le plan prévoit une consultation adéquate des parties prenantes, dont des entretiens avec des clientes et clients et la consultation d'employeurs et de fournisseurs de services. (5 points) 	20
8	Énumérez les communautés où vous offrirez des services en personne, et indiquez comment vous y améliorerez l'efficacité de la couverture géographique. Précisez quel sera le canal de prestation des services en personne (p. ex. lieu fixe, services itinérants).	<ul style="list-style-type: none"> i. La structure de prestation proposée prévoit une accessibilité comparable à celle actuelle, ainsi que des services en personne plus efficaces qu'actuellement. (10 points) ii. Le processus qu'utilisera l'organisation candidate pour sélectionner les communautés dans la zone de prestation de services qui bénéficieront de services en personne repose sur des normes adéquates de proximité, d'accessibilité et de service à la clientèle. (5 points) 	15
9	Donnez un exemple précis de situation où vous avez considérablement amélioré la situation des clientes et clients. Indiquez la portée et l'envergure	<ul style="list-style-type: none"> i. On fournit un exemple précis où la prestation ou la gestion des services s'est traduite en une importante amélioration de la situation des clientes et clients, à 	15

#	Question	Critères d'évaluation	Pointage maximal
	du système amélioré, ainsi que la nature des améliorations engendrées.	proportion de la portée et de l'envergure de la zone de prestation de services en question. (15 points)	
10	Décrivez la manière dont votre organisation modifiera ou personnalisera la prestation des services et les activités.	<ul style="list-style-type: none"> i. On donne des exemples précis de programmes et de services de qualité qui seront conçus et mis en place dans la zone de prestation de services et amélioreront les résultats. (5 points) ii. On décrit un cycle de création de programmes de qualité qui permet de concevoir, d'offrir et d'améliorer les programmes et services projetés dans la zone de prestation de services désignée. (5 points) iii. On fournit des renseignements détaillés sur les capacités, les compétences et l'expertise qui seront mises à profit pour élaborer des programmes et services de qualité et ainsi obtenir des résultats. (5 points) 	15
11	Décrivez comment vous administrerez les fonds destinés aux aides financières pour les employeurs et les chercheuses et chercheurs d'emploi en vue de maximiser leur efficacité et d'améliorer la situation des clientes et clients.	<ul style="list-style-type: none"> i. On présente des politiques et procédures appropriées en matière de transparence et de reddition de comptes (c.-à-d. conflits d'intérêts, suivi, équité pour les clientes et clients). (5 points) ii. On décrit comment l'organisation candidate fera un lien direct entre l'utilisation des aides financières et les besoins des clientes et clients, et favorisera la transition des clientes et clients vers un emploi durable. (5 points) 	10
12	Décrivez la procédure que vous emploierez pour évaluer le réseau de fournisseurs de	<ul style="list-style-type: none"> i. La procédure d'évaluation décrite prévoit un ensemble complet de normes précises permettant de 	15

#	Question	Critères d'évaluation	Pointage maximal
	services afin que ces derniers soient traités de façon équitable, que leurs réussites soient soulignées, et que le processus soit objectif.	traiter équitablement les fournisseurs de services dans toutes les facettes de leur relation avec le gestionnaire de système de services. (15 points)	
13	Dans une pièce jointe distincte de quatre pages tout au plus, décrivez votre expérience dans la prestation de services à chacun des groupes suivants, ainsi que vos plans futurs concernant chacun d'eux : clientes et clients du POSPH; personnes handicapées; francophones; Autochtones; jeunes ayant des besoins complexes; nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants.	<ul style="list-style-type: none"> i. On décrit l'expertise, l'expérience, et les résultats obtenus auprès des clientes et clients de chaque groupe. (8 points) ii. On indique comment l'organisation candidate incitera les employeurs à engager des clientes et clients faisant partie de ces groupes. (5 points) iii. On présente les mesures de soutien et les services spécialisés que l'organisation candidate mettra en place pour mieux répondre aux besoins des clientes et clients et obtenir des résultats. (8 points) iv. On précise comment l'organisation candidate tissera des liens avec des organismes partenaires pertinents pour chaque groupe. (4 points) 	25
14	Décrivez les principales fonctionnalités de l'outil numérique de prestation que vous mettrez en place à l'intention du public et des clientes et clients de services d'emploi.	<ul style="list-style-type: none"> i. On indique les services que l'organisation candidate offrira en ligne, quand les clientes et clients pourront y recourir, et la manière dont ils aideront les clientes et clients, y compris les personnes handicapées, à prendre part à des activités liées à l'emploi. (10 points) 	10
15	Décrivez comment vous procéderez pour fournir des services de qualité aux clientes et clients :	<ul style="list-style-type: none"> i. On indique comment l'organisation recueillera des renseignements détaillés sur la satisfaction de la clientèle et utilisera cette 	20

#	Question	Critères d'évaluation	Pointage maximal
	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfaction des besoins propres à chaque cliente ou client et aux communautés locales • Transactions rapides et sans erreur • Service courtois et pratique • Coordination des services avec d'autres zones de prestation de services <p>Comment obtiendrez-vous des renseignements détaillés sur la satisfaction de la clientèle, et vous servirez-vous de cette information pour améliorer constamment les services et les résultats pour les clientes et clients?</p>	<p>information à des fins d'amélioration continue. (10 points)</p> <p>ii. On décrit les normes pour les services à la clientèle que l'organisation candidate appliquera pour assurer dans les meilleurs délais le traitement des demandes d'information, l'accès aux services et la résolution des plaintes de la clientèle. (5 points)</p> <p>iii. On indique la méthode employée pour évaluer la qualité des services et fournir des services supérieurs. (5 points)</p>	
16	<p>Donnez un aperçu de la manière dont l'organisation évaluera le rendement des fournisseurs de services, fera appliquer les normes visant ces derniers, réglera les problèmes et favorisera l'amélioration continue au sein de la zone de prestation de services.</p>	<p>i. La méthode que l'organisation candidate emploie pour évaluer le rendement des fournisseurs de services et régler les problèmes de rendement est solide et se fonde sur des données et des pratiques exemplaires internationales. (10 points)</p> <p>ii. Les normes relatives au rendement des fournisseurs sont bien définies, communiquées et appliquées. (10 points)</p>	20

Annexe 2 : Budget projeté de l'organisation candidate | Enveloppe(s) commerciale(s)

Les organisations candidates doivent soumettre leur réponse en ligne, en utilisant les champs à remplir de la ou des enveloppes commerciales sur le Portail des appels d'offres de l'Ontario, avant la date de clôture de l'appel de propositions.

Critères d'évaluation de l'appel de propositions : enveloppe commerciale

Les organisations candidates peuvent se voir attribuer au maximum 80 points pour l'enveloppe commerciale. Il n'y a pas de note minimale requise.

Période de planification

2.1 Instructions pour la présentation du budget projeté par l'organisation candidate

2.1.1 L'organisation candidate doit soumettre un budget projeté distinct pour chaque zone de prestation de services pour laquelle elle présente une réponse. Des enveloppes commerciales distinctes sont associées à chaque zone.

2.1.2 Le budget projeté se compose des cinq éléments suivants :

2.2 Projection du financement nécessaire pour la planification

2.3 Projection du financement nécessaire pour la période de transition

2.4A Projection du financement nécessaire pour la prestation de services d'emploi intégrés – Clientes et clients du groupe de prestation A

2.4B Projection du financement nécessaire pour la prestation de services d'emploi intégrés – Clientes et clients du groupe de prestation B

2.4C Projection du financement nécessaire pour la prestation de services d'emploi intégrés – Clientes et clients du groupe de prestation C

2.1.3 Les montants figurant dans les budgets projetés doivent être en dollars canadiens.

2.1.4 Pour aider les organisations candidates à l'appel de propositions à préparer leur budget projeté, le Ministère fournit les ressources suivantes :

- i. [Financement pour le fonctionnement ou allocation pour les clientes et clients des groupes de prestation A, B et C;](#)
- ii. [Aides financières à l'emploi pour les employeurs et les chercheuses et chercheurs d'emploi ou allocation pour la zone de prestation de services](#)
- iii. [Information sur le financement axé sur le rendement](#)
- iv. [Volume de clientes et clients minimal pour les groupes de prestation A, B et C](#)
- v. [Lignes directrices concernant le niveau de service minimum](#)

2.1.5 Vous trouverez des renseignements détaillés sur le modèle de financement et le processus de paiement dans la [section 6 « Modèle de financement »](#) du présent appel de propositions. L'organisation candidate doit lire attentivement cette information avant de soumettre son budget projeté.

2.2 Projection du financement nécessaire pour la période de planification

Période de planification (1^{er} janvier au 31 mars 2020)

2.2.1 Cet élément du budget projeté concerne les fonds que l'organisation candidate recevra au cours de la période de planification si elle est désignée gestionnaire de système de services. Pour en savoir plus, consultez la [section 6.1 « Financement pour la période de planification »](#).

2.2.2 L'organisation candidate doit présenter une projection du financement nécessaire pour la période de planification qui est inférieure au plafond budgétaire établi par le Ministère.

Tableau 13 : Plafond budgétaire pour la période de planification

Zone de prestation de services	Élément du budget projeté	Plafond budgétaire pour la période de planification (en dollars)	Projection du financement nécessaire
Peel	2.2	281 000	Remplir dans le Portail des appels d'offres de l'Ontario
Hamilton et péninsule du Niagara	2.2	552 000	Remplir dans le Portail des appels d'offres de l'Ontario
Muskoka et Kawartha Lakes	2.2	234 000	Remplir dans le Portail des appels d'offres de l'Ontario

Tableau 13 : Plafond budgétaire pour la période de planification

2.3 Projection du financement nécessaire pour la période de transition

Période de transition (1^{er} avril au 30 septembre 2020)

2.3.1 Cet élément du budget projeté concerne les fonds dont l'organisation candidate bénéficiera pour couvrir les frais de transition. Pour en savoir plus, consultez la [section 6.2 « Financement pour la période de transition »](#).

2.3.2 L'organisation candidate doit présenter une projection du financement nécessaire pour la période de transition qui est inférieure au plafond budgétaire établi par le Ministère.

Tableau 14 : Plafond budgétaire pour la période de transition

Zone de prestation de services	Élément du budget projeté	Plafond budgétaire pour la période de transition (en dollars)	Projection du financement nécessaire
Peel	2.3	1 124 000	Remplir dans le Portail des appels d'offres de l'Ontario
Hamilton et péninsule du Niagara	2.3	2 208 000	Remplir dans le Portail des appels d'offres de l'Ontario
Muskoka et Kawartha Lakes	2.3	938 000	Remplir dans le Portail des appels d'offres de l'Ontario

Tableau 14 : Plafond budgétaire pour la période de transition

2.4 Projection du financement nécessaire pour la prestation de services d'emploi intégrés

Prestation de services d'emploi intégrés (à partir du 1^{er} octobre 2020)

Cet élément du budget projeté ne vise que les allocations annuelles de financement pour le fonctionnement associées à chaque groupe de prestation allocations dont le Ministère a fixé le montant. Le volume de clientes et clients projeté par l'organisation candidate doit être supérieur au volume minimal de clientes et clients par année déterminé par le Ministère. Pour en savoir plus, consultez la [section 6.3.1 « Financement pour le fonctionnement »](#).

L'organisation candidate doit calculer et soumettre les chiffres suivants pour les groupes de prestation A, B et C :

- Nombre annuel de clientes et clients encadrés qui seront visés par l'outil d'évaluation commune et disposeront d'un plan d'action en matière d'emploi.
- Coût de fonctionnement moyen par cliente encadrée ou client encadré qui sera visé par l'outil d'évaluation commune et disposera d'un plan d'action en matière d'emploi.

2.4.1 Élément de budget 2.4A : Le volume de clientes et clients projeté correspond au nombre de **clientes et clients du groupe de prestation A** que l'organisation candidate pourra servir chaque année avec l'allocation de financement pour le fonctionnement fixée par le Ministère, si elle est désignée gestionnaire de système de services.

Tableau 15 : Projection du financement nécessaire – Clientes et clients du groupe

de prestation A

Zone de prestation de services	Élément du budget projeté	Allocation annuelle de financement pour le fonctionnement déterminée par le Ministère (en dollars canadiens)	Volume minimal de clientes et clients par année	Volume annuel de clientes et clients projeté pour le groupe de prestation A	Coût par cliente ou client du groupe de prestation A (projection du financement nécessaire)
Peel	2.4A	1 834 000	4 200	Remplir dans le Portail des appels d'offres de l'Ontario	Remplir dans le Portail des appels d'offres de l'Ontario
Hamilton et péninsule du Niagara	2.4A	1 190 000	2 700	Remplir dans le Portail des appels d'offres de l'Ontario	Remplir dans le Portail des appels d'offres de l'Ontario
Muskoka et Kawartha Lakes	2.4A	415 000	1 000	Remplir dans le Portail des appels d'offres de l'Ontario	Remplir dans le Portail des appels d'offres de l'Ontario

Tableau 15 : Aperçu du budget projeté 2.4A

2.4.2 Élément de budget 2.4B : Le volume de clientes et clients projeté correspond au nombre de **clientes et clients du groupe de prestation B** que l'organisation candidate pourra servir chaque année avec l'allocation de financement pour le fonctionnement fixée par le Ministère, si elle est désignée gestionnaire de système de services.

Tableau 16 : Projection du financement nécessaire – Clientes et clients du groupe de prestation B

Zone de prestation de services	Élément du budget projeté	Allocation annuelle de financement pour le fonctionnement fixée par le Ministère (en dollars canadiens)	Volume minimal de clientes et clients par année	Volume annuel de clientes et clients projeté pour le groupe de prestation B	Coût par cliente ou client du groupe de prestation B (projection du financement nécessaire)
Peel	2.4B	4 307 000	3 900	Remplir dans le Portail des appels d'offres de l'Ontario	Remplir dans le Portail des appels d'offres de l'Ontario
Hamilton et péninsule du Niagara	2.4B	5 194 000	4 700	Remplir dans le Portail des appels d'offres de l'Ontario	Remplir dans le Portail des appels d'offres de l'Ontario
Muskoka et Kawartha Lakes	2.4B	1 830 000	1 700	Remplir dans le Portail des appels d'offres de l'Ontario	Remplir dans le Portail des appels d'offres de l'Ontario

Tableau 16 : Aperçu du budget projeté – Clientes et clients du groupe de prestation B

2.4.3 Élément de budget 2.4C : Le volume de clientes et clients projeté correspond au nombre de **clientes et clients du groupe de prestation C** que l'organisation candidate pourra servir chaque année avec l'allocation de financement pour le fonctionnement, si elle est désignée gestionnaire de système de services.

Tableau 17 : Projection du financement nécessaire – Clientes et clients du groupe de prestation C

Zone de prestation de services	Élément du budget projeté	Allocation annuelle de financement pour le fonctionnement fixée par le Ministère (en dollars canadiens)	Volume minimal de clientes et clients par année	Volume annuel de clientes et clients projeté pour le groupe de prestation C	Coût par cliente ou client du groupe de prestation C (projection du financement nécessaire)
Peel	2.4C	25 208 000	10 600	Remplir dans le Portail des appels d'offres de l'Ontario	Remplir dans le Portail des appels d'offres de l'Ontario
Hamilton et péninsule du Niagara	2.4C	37 759 000	15 900	Remplir dans le Portail des appels d'offres de l'Ontario	Remplir dans le Portail des appels d'offres de l'Ontario
Muskoka et Kawartha Lakes	2.4C	11 886 000	5 000	Remplir dans le Portail des appels d'offres de l'Ontario	Remplir dans le Portail des appels d'offres de l'Ontario

Tableau 17 : Aperçu du budget projeté – Clientes et clients du groupe de prestation C

- 2.4.4** Les éléments 2.4A, 2.4B et 2.4C du budget projeté doivent indiquer le volume de clientes et clients et le coût par cliente ou client projetés.
- i. Il est possible de calculer le coût par cliente ou client projeté en divisant l'allocation de financement pour le fonctionnement fixée par le Ministère par le volume de clientes et clients projeté.
- 2.4.5** Si elle est désignée gestionnaire de système de services, l'organisation candidate recevra une allocation de financement pour le fonctionnement par groupe de prestation (au prorata pour la période s'étendant du 1^{er} octobre 2020 au 31 mars 2021) :
- i. Le volume de clientes et clients projeté au prorata par l'organisation candidate (2.4A, 2.4B, 2.4C) deviendra le nombre de clientes et clients que celle-ci devra servir dans chaque groupe de prestation.
- 2.4.6** Chaque exercice subséquent, le montant de l'allocation de financement pour le fonctionnement du gestionnaire de système de services sera fixé dans le cadre du

processus annuel de planification des activités du Ministère, en collaboration avec le gestionnaire. Ce montant dépendra principalement de deux facteurs, soit si le gestionnaire de système de services a atteint le volume de clientes et clients prévu dans son budget projeté, et s'il a répondu aux besoins de la communauté servie.

Si le volume de clientes et clients du gestionnaire de système de services est inférieur ou supérieur à celui indiqué dans son budget projeté, le Ministère peut ajuster le financement en conséquence (variation de 10 % tout au plus). Pour calculer l'ajustement requis, il multipliera le nombre réel de clientes et clients (à l'exercice précédent) par le coût par cliente ou client (selon le budget projeté présenté par le gestionnaire de système de services durant l'appel de propositions) pour chaque groupe de prestation.

Durant son processus de planification des activités, le Ministère tiendra aussi compte de plusieurs autres facteurs afin que le gestionnaire de système de services puisse continuer de répondre aux besoins de la communauté en cas d'ajustement du budget. Voici quelques-uns de ces facteurs :

- i. Changements en cours ou prévus dans les conditions sur le marché du travail au sein de la zone de prestation de services;
- ii. Financement minimal nécessaire pour assurer la viabilité du système et des fournisseurs de services;
- iii. Plan crédible du gestionnaire de système de services visant à combler le manque de clientes et clients, le cas échéant.

Les facteurs associés aux besoins communautaires n'ont pas d'incidence sur le taux d'ajustement maximal (10 %).

2.4.7 Le coût par cliente ou client projeté de l'organisation candidate servira également à calculer les allocations supplémentaires ou les ajustements du financement (le cas échéant).

2.5 Évaluation du budget projeté de l'organisation candidate à l'appel de propositions

Voir le formulaire de réponse sur le Portail des appels d'offres de l'Ontario.

Annexe 3 : Modèle de financement

Phase de modélisation et modèle de financement

La phase de modélisation comprend ce qui suit :

1. Période de planification
 - a. Financement de la période de planification
2. Période de transition

- a. Financement pour le fonctionnement
 - b. Aides financières à l'emploi (pour les particuliers et les employeurs)
 - c. Financement pour la période de transition et résultats
 - Plan de transition
 - Vaste présence sur le Web
3. Prestation de services d'emploi intégrés
- a. Financement pour le fonctionnement
 - b. Aides financières à l'emploi (pour les particuliers et les employeurs)
 - c. Financement axé sur le rendement.

Période de planification (1^{er} janvier 2020 au 31 mars 2020)

Pendant la période de planification, les gestionnaires de système de services ne seront pas tenus de gérer les ententes conclues avec des fournisseurs offrant des services d'EO ou du volet Soutien de l'emploi du POSPH dans la zone de prestation de services. Le financement pour la période de planification vise à aider ces gestionnaires à s'établir dans ladite zone de prestation.

Période de transition (1^{er} avril 2020 au 30 septembre 2020)

Durant la période de transition, les gestionnaires de système de services devront chapeauter l'exécution des programmes d'EO et du volet Soutien de l'emploi du POSPH par les fournisseurs de services. Il leur faudra également conclure des ententes avec ces derniers concernant l'offre pendant cette période des services d'EO et du volet Soutien de l'emploi du POSPH dans les zones de prestation de services concernées. Les gestionnaires devront :

- soumettre les rapports requis conformément à l'entente de paiement de transfert signée avec le Ministère;
- transmettre des fonds aux fournisseurs de services en fonction des niveaux et cibles de financement fixés par le MFCU (pour EO) et par le MDESC (pour le volet Soutien de l'emploi du POSPH);
- encadrer la prestation des services par les fournisseurs en respectant les mesures de rendement définies dans le cadre de gestion du rendement, notamment en administrant le financement et en tenant les fournisseurs de services responsables de leurs actes.

Exigence concernant le financement pour la période de transition et les livrables

Les gestionnaires de système de services doivent préparer et soumettre les livrables suivants au Ministère :

- Livrable 1 : Plan pour la période de transition

- a. Approche relative à la prise en charge des clientes et clients et à l'obtention de résultats
 - b. Méthode de transition du réseau
- Livrable 2 : Stratégie d'établissement d'une vaste présence Web pour la zone de prestation de services

Livrable 1 : Plan pour la période de transition

Il faut soumettre le plan pour la période de transition à l'approbation du Ministère avant de le mettre en œuvre. Cette approbation constitue une attestation que le plan répond aux normes ministérielles.

De plus, le plan pour la période de transition doit traiter des mesures et activités prévues et comprendre la justification, la méthodologie et le calendrier de l'établissement d'un réseau de tiers fournisseurs de services. Le plan doit cadrer avec les exigences en matière de partenariats visant l'obtention de résultats, et le Ministère doit l'approuver dans le cadre de son processus de planification des activités. Le plan de partenariats de prestation sera intégré à la planification continue des activités.

Le plan pour la période de transition indique l'approche employée pour :

- i. assurer un accès ininterrompu aux clientes et clients, en utilisant des données tirées d'analyses (p. ex. consultations directes avec des fournisseurs de la zone de prestation de services en question) pour valider et peaufiner le plan avant le 30 septembre 2020. Après cette date, le gestionnaire de système de services aura le droit de modifier le réseau de fournisseurs de services;
- ii. intervenir en fonction des conditions sur le marché du travail local et des besoins communautaires, notamment en répondant aux besoins des personnes qui gagneraient à recevoir des services d'emploi spécialisés;
- iii. planifier et coordonner les services et effectuer l'aiguillage entre les tiers fournisseurs de services;
- iv. évaluer le rendement, la situation financière, la couverture géographique et l'adéquation des fournisseurs de services pour l'ensemble des activités;
- v. appliquer des normes d'accessibilité supérieures en matière de prestation de services, et respecter la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et les règlements y afférents;
- vi. Mettre en place et maintenir un réseau diversifié de fournisseurs de services, dont certains ayant une expertise auprès des francophones, des Autochtones, des jeunes ayant des besoins élevés en matière de soutien, des nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants ou des personnes handicapées;
- vii. établir et entretenir des liens avec des fournisseurs ayant de l'expertise dans

- l'offre de services adaptés sur le plan culturel aux clientes et clients autochtones;
- viii. tisser et entretenir des liens avec des fournisseurs de services ayant de l'expertise auprès de personnes ayant des handicaps divers;
 - ix. maintenir un réseau performant et collaboratif de fournisseurs de services locaux;
 - x. instaurer des conditions commerciales viables pour l'ensemble des activités.

1a. Approche de prise en charge des clientes et clients et d'obtention de résultats

L'approche de prise en charge des clientes et clients et d'obtention de résultats prévoit les principales activités que le gestionnaire de système de services réalisera pour transformer la prestation des services de manière à l'axer sur la clientèle et les résultats. Le plan se fondera sur des données et sera orienté par les consultations avec les fournisseurs de services et les principales parties prenantes.

L'approche englobera ce qui suit :

- a. Procédure guidant l'élaboration de l'approche, par exemple :
 - i. Consulter divers partenaires communautaires, comme des fournisseurs de services d'EO et du volet Soutien de l'emploi du POSPH; des municipalités; des commissions et conseils locaux; des conseils locaux de planification en matière d'emploi; des collèges d'arts appliqués et de technologie; des agentes et agents de prestation du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées; des partenaires de prestation du programme Ontario au travail; et des partenaires communautaires pertinents.
 - ii. Entretenir des relations avec des organismes autochtones et d'aide aux personnes handicapées de la région.
 - iii. Détailler les études et analyses guidant la transformation de programmes et services existants en vue d'axer la prestation des services sur la clientèle.
- b. Mesures précises que les gestionnaires de système de services prendront pour transformer ou personnaliser la prestation des services et les activités, et ainsi :
 - i. orienter la planification et la coordination des services ainsi que l'aiguillage sur la clientèle en vue d'améliorer les résultats pour la clientèle et les employeurs, y compris les clientes et clients ayant des besoins particuliers (p. ex. Autochtones, personnes handicapées, jeunes ayant des besoins élevés en matière de soutien, nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants, francophones);

- ii. voir à ce que la clientèle autochtone reçoive des services appropriés, et ce, d'une manière sensible, équitable et adaptée à la culture qui reconnaît et respecte l'histoire et les expériences uniques des Autochtones;
- iii. instaurer un système flexible qui répond aux besoins des employeurs sur le marché du travail et réalise les objectifs de développement économique de la communauté;
- iv. respecter les engagements pris relativement au volume de clientes et clients au cours de l'appel de propositions, comme d'obtenir des résultats auprès de groupes spécialisés (p. ex. Autochtones, francophones, personnes handicapées, bénéficiaires de l'aide sociale).

1b. Méthode de transition du réseau

- a. La méthode de transition du réseau prévoit toutes les modifications de la couverture géographique ou des fournisseurs dans la zone de prestation de services.
- b. Elle doit être basée sur des données et guidée par des analyses éclairées et des consultations avec les fournisseurs de services et principales parties prenantes de la région. Elle tient compte de l'importance de l'offre locale et des partenaires pour la prestation des services, et appuie la vision de services locaux, collaboratifs et communautaires en instaurant un réseau local de fournisseurs diversifiés qui obtiendra des résultats pour un vaste éventail de clientes et clients.
- c. La méthode prévoit une procédure guidant son élaboration, par exemple :
 - i. Consulter les fournisseurs de services d'EO et du volet Soutien de l'emploi du POSPH ainsi que d'autres partenaires communautaires pertinents, comme des municipalités, des collèges d'arts appliqués et de technologie, du personnel de prestation des services du POSPH ou des partenaires dans l'offre du programme Ontario au travail;
 - ii. Entretenir des relations avec des organismes autochtones et d'aide aux personnes handicapées de la région;
 - iii. Employer un processus de recherche transparent et fondé sur des données pour évaluer l'efficacité du réseau existant à la lumière d'information sur les clientes et clients et le marché du travail, de consultations avec des fournisseurs de services, d'études indépendantes sur la zone de prestation de services en question, et d'autres facteurs d'influence potentiels;
 - iv. Élaborer un plan de communication et de gestion des questions d'intérêt en coordination avec le MFCU.

- d. La méthode comprend des mesures précises que les gestionnaires de système de services prendront pour transformer ou personnaliser le réseau de manière à appuyer leurs activités, par exemple :
 - i. Description des mesures à adopter après la période de transition, y compris les changements prévus qui entreront en vigueur le 1^{er} octobre 2020 ou après cette date;
 - ii. Considération de lieux de prestation de services spécialisés (p. ex. aux personnes handicapées, aux Autochtones, aux francophones);
 - iii. Satisfaction des besoins des clientes et clients autochtones de façon adaptée sur le plan culturel;
 - iv. Stratégies d'atténuation des répercussions sur la clientèle et les intervenantes et intervenants, y compris les plans visant à satisfaire les besoins des groupes spécialisés dans la communauté.

Livrable 2 : Stratégie d'établissement d'une vaste présence sur le Web pour la zone de prestation de services

Les gestionnaires de système de services devront soumettre à l'approbation du Ministère un plan de création d'une présence sur le Web illustrant les principes suivants :

- a. Convivialité, accent mis sur la communauté et conformité à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et à ses règlements;
- b. Maintien de l'actualité et de l'exactitude du contenu;
- c. Promotion de la prestation de services directs;
- d. Offre de ressources et de renseignements importants aux clientes et clients, y compris les chercheuses et chercheurs d'emploi, les employeurs et les partenaires de prestation de service;
- e. Réalisation d'analyses sur le recours aux sites Web pour guider l'amélioration continue du contenu en ligne et de la prestation des services.

Annexe 4 : Collecte de données et suivi

Le tableau ci-dessous montre les données que les gestionnaires de système de services devront recueillir au moyen de l'outil d'évaluation commune et du système intégré de gestion des cas.

Tableau 18 : Données que les gestionnaires de système de services doivent recueillir

Information sur la cliente ou le client	Données
Renseignements administratifs et personnels	<ul style="list-style-type: none"> • Nom, numéro de téléphone, adresse de courriel • Numéro d'assurance sociale • Date de naissance, genre • Langue de communication, statut au Canada • État matrimonial • Condition d'Autochtone, de francophone ou de minorité visible
Emplacement	<ul style="list-style-type: none"> • Adresse, code postal • Type de milieu (rural, urbain) • Proximité du marché du travail • Autres variables (p. ex. information sur le marché du travail)
Formation et compétences	<ul style="list-style-type: none"> • Niveau de scolarité et date où il a été atteint • Actualité de la formation • Littératie, numératie, littératie numérique • Compétences non techniques (p. ex. communication, entregent)
Bien-être et sécurité	<ul style="list-style-type: none"> • Handicap • Problème de dépendance ou de toxicomanie • Santé mentale (selon sa perception)

Information sur la cliente ou le client	Données
	<ul style="list-style-type: none"> • Sécurité et bien-être physiques (selon sa perception) • Sécurité alimentaire • Sécurité financière
Ménage	<ul style="list-style-type: none"> • Stabilité en matière de logement • Personnes à charge • Personnes sous sa responsabilité (enfants, parents âgés) • Accès à des modes de transport • Accès à un ordinateur et à Internet • Situation d'emploi de la conjointe ou du conjoint
Situation et antécédents d'emploi	<ul style="list-style-type: none"> • Situation d'emploi actuelle (p. ex. emploi à temps plein ou à temps partiel, sans emploi) • Durée de l'emploi actuel • Durée et date du dernier emploi • Compétences professionnelles et transférables • Expérience de travail au Canada • Source de revenus
Historique de recherche d'emploi et degré de préparation à l'emploi	<ul style="list-style-type: none"> • Intentions relativement à la recherche d'emploi • Connaissances sur la recherche d'emploi ou préparation à entamer des démarches

Information sur la cliente ou le client	Données
	<ul style="list-style-type: none"> • Objectifs d'emploi • Motivation et degré de préparation à l'emploi • Acceptation des exigences de participation
État et résultats des contacts	<ul style="list-style-type: none"> • État et résultat des contacts avec la cliente ou le client (par l'entremise d'un aiguillage et d'une rétroaction ciblés)
Services d'emploi et résultats	<ul style="list-style-type: none"> • Plan d'action en matière d'emploi • Activité avec la cliente ou le client et durée • Résultats pour les clientes et clients

Tableau 18 : Données que les gestionnaires de système de services doivent recueillir

Annexe 5 : Définitions

[A](#) | [B](#) | [C](#) | [D](#) | [E](#) | [F](#) | [G](#) | [H](#) | [I](#) | [J](#) | [K](#) | [L](#) | [M](#) | [N](#) | [O](#) | [P](#) | [Q](#) | [R](#) | [S](#) | [T](#) | [U](#) | [V](#) | [W](#) | [X](#) | [Y](#) | [Z](#)

A

Accessibilité

L'accessibilité est un terme général que l'on utilise pour décrire le degré d'aisance avec lequel les personnes handicapées peuvent se servir ou profiter de quelque chose (p. ex. un appareil, un service, un espace). Ce principe suppose une planification, une conception et des mesures qui visent délibérément à éliminer tout obstacle pour les personnes handicapées et, par le fait même, à faciliter l'utilisation par la population en général.

Accessible

Est « accessible » un produit ou un service qui est conforme à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et à son règlement d'application, ce qui signifie que les personnes handicapées peuvent l'utiliser ou en profiter.

Accompagnement en matière d'emploi

Mesures de soutien offertes à la clientèle pour la préparer à occuper un emploi, et aux employeurs pour les aider à accueillir leurs recrues. L'accompagnement comprend aussi des mesures de suivi régulier et de soutien continu pour faire en sorte que l'employeur et l'employée ou l'employé respectent chacun leurs engagements.

Addenda

Le présent appel de propositions peut seulement être modifié par le Ministère, au moyen d'un addenda publié dans le Portail des appels d'offres de l'Ontario, conformément à la présente définition. Si, pour quelque raison que ce soit, le Ministère estime qu'il est nécessaire de fournir des renseignements supplémentaires sur l'appel de propositions, il les communiquera à toutes les organisations candidates dans un addenda publié dans le Portail. Chaque addenda s'ajoutant à l'appel de propositions fait partie intégrante de ce dernier.

Les addendas peuvent contenir des renseignements importants, notamment des changements substantiels à l'appel de propositions. Dans ce cas, il incombe aux organisations candidates d'apporter les modifications nécessaires à leur réponse et de la soumettre de nouveau. Le Ministère peut aussi publier sous la forme de pièces jointes des addendas qui, entre autres, répondent aux questions des organisations candidates. Il revient aux organisations candidates de se procurer tous les addendas.

Si le Ministère modifie l'appel de propositions après le dépôt d'une réponse, celle-ci sera invalidée dans le Portail et son auteur devra la soumettre de nouveau, après l'avoir mise à jour dans le système en fonction des sections ajoutées ou modifiées de l'appel de proposition.

Agent de prestation

Terme employé dans la *Loi de 1997 sur le programme Ontario au travail* et ses règlements d'application pour désigner les entités nommées par le ministre pour appliquer la Loi et fournir des services d'aide d'emploi et d'aide financière de base dans une zone géographique donnée. Il s'agit le plus souvent de municipalités ou de Premières Nations.

Aide sociale

Forme d'aide offerte aux personnes dans le besoin. L'aide sociale peut comprendre un soutien financier pour combler les besoins fondamentaux et besoins en matière de logement ou de santé, ainsi que d'autres types de prestations, dont l'aide à l'emploi. En Ontario, le versement de l'aide sociale s'effectue par l'entremise de deux programmes : Ontario au travail et le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées.

Allocation

Fonds mis à la disposition d'un gestionnaire de système de services dans un but précis et pour une période déterminée.

Autochtone

Terme qui désigne à la fois les Premières Nations, les Inuits et les Métis, et remplace le terme général « aborigène », sauf dans les documents juridiques ou officiels. Il s'agit du terme utilisé dans la Constitution canadienne (*Loi constitutionnelle de 1982*) pour parler de certains droits constitutionnels et des personnes qui les possèdent. La *Loi constitutionnelle de 1982* reconnaît trois groupes autochtones au Canada, soit les Indiens (Premières Nations), les Inuits et les Métis. Ce sont trois peuples distincts ayant leurs propres patrimoines, langues, pratiques culturelles et croyances.

B

Bénéficiaire de l'aide sociale

Bénéficiaires du programme Ontario au travail et du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, ainsi que les membres de leur famille.

C

Cadre de responsabilisation

Cadre qui comprend les attentes en matière de rendement et de responsabilité financière à l'égard du personnel ministériel et du gestionnaire de système de services, de même que les outils et les processus qui aident le personnel ministériel à prendre des décisions éclairées et fondées sur des données probantes.

Chômage de longue durée

Le [rapport sur le marché du travail de l'Ontario](#) définit le « chômage de longue durée » comme le fait de ne pas occuper un emploi durant au moins vingt-sept (27) semaines.

Ciblage des services

Processus d'évaluation et de regroupement des nouvelles clientes et des nouveaux clients qui permet d'affecter la quantité limitée de ressources à celles et ceux qui en ont le plus besoin, et d'éviter de fournir inutilement des services aux personnes qui cherchent un emploi de façon autonome.

Le ciblage des services comprend les trois éléments suivants :

- Évaluation commune
- Segmentation de la clientèle
- Système intégré de gestion des cas

Cliente ou client

Personne qui bénéficie de services d'emploi offerts par Emploi Ontario (services assistés ou non assistés).

Cliente ou client servi

Le terme « cliente ou client servi » fait référence à la réalisation des activités sur lesquelles le fournisseur de services et la cliente ou le client se sont entendus dans le plan d'action en matière d'emploi, et qui mènent à l'obtention d'un emploi.

Compétences+ Ontario

Le projet pilote « Compétences+ Ontario » vise le perfectionnement de la main-d'œuvre dans des secteurs en croissance ciblés.

Il finance des partenaires de prestation qui aident les employeurs à accéder aux services d'emploi et de formation nécessaires pour embaucher et faire progresser des employées et des employés qui possèdent les bonnes compétences (essentiels, techniques et relatives à l'employabilité). Il aide aussi les chercheuses et chercheurs d'emploi à décrocher un poste en leur fournissant des services d'emploi et de formation dans un secteur donné, et en les mettant en relation avec des employeurs intéressés.

Compétences+ Ontario se veut une stratégie à l'approche sectorielle qui tient compte du dynamisme des économies et des marchés du travail régionaux, ainsi que des exigences changeantes de différents secteurs industriels. Les projets qui en font partie donnent au Ministère l'occasion de mesurer l'efficacité des programmes axés sur un secteur donné et fondés sur des partenariats.

Conférence de cas

La conférence de cas sera l'une des principales activités dans le cadre de la gestion intégrée des cas. Il s'agit d'une réunion formelle et structurée entre, d'un côté, le gestionnaire de système de services ou la chargée ou le chargé de cas à l'emploi, et de l'autre, la chargée ou le chargé de cas à l'aide sociale (ainsi que la cliente ou le client ou d'autres partenaires de services, s'il y a lieu), qui vise à fournir des services globaux, coordonnés et intégrés à l'échelle du système, afin de réduire les chevauchements.

- La chargée ou le chargé de cas à l'emploi doit coordonner ses activités avec la chargée ou le chargé de cas à l'aide sociale, et consigner les plans et les activités dans les notes du plan d'action en matière d'emploi.
- La tenue, en temps opportun, de conférences de cas réunissant les parties intéressées sera consignée dans le dossier de la cliente ou du client.
- Lors des rencontres entre les parties, le droit de la cliente ou du client à la vie privée et à la confidentialité est respecté en tout temps.

Conflit d'intérêts

Un conflit d'intérêts comprend, sans toutefois s'y limiter, toute situation ou circonstance où :

- a. dans le cadre du processus d'appel de propositions, l'organisation candidate a un avantage indu ou se conduit, directement ou indirectement, d'une façon qui peut lui donner un avantage indu, y compris le fait :
 - i. d'avoir ou d'avoir eu accès à des renseignements pour la préparation de sa demande qui sont confidentiels pour la Couronne et qui ne sont pas accessibles aux autres organisations candidates;
 - ii. de communiquer avec quiconque dans le but d'obtenir un traitement de faveur dans le processus d'appel de propositions, y compris le fait d'obtenir, de la part de toute personne employée par le Ministère ou liée d'une façon ou d'une autre à celui-ci, un avantage de quelque nature que ce soit, pour l'organisation candidate ou en son nom;
 - iii. d'adopter un comportement qui compromet ou pourrait être perçu comme compromettant l'intégrité du processus ouvert et concurrentiel d'appel de propositions et rendant ce processus non concurrentiel et injuste.

Consortium

Groupe d'au moins deux organisations ayant signé une entente écrite pour présenter une demande conjointe pour devenir gestionnaire de système de services. L'une des organisations doit agir à titre d'organisation candidate principale et conclure une entente de paiement de transfert avec le Ministère. Il lui incombe alors, en tant qu'entité juridique ayant conclu une entente avec le Ministère, d'assurer le respect des exigences, notamment celles qui touchent le rendement, la distribution du financement, le partage de données et la continuité de la prestation des services.

Consultation des employeurs

Fait de collaborer avec les employeurs dans la détermination de leurs besoins en main-d'œuvre, dans la recherche d'emploi et dans le placement. Les gestionnaires de système de services adopteront une approche à guichet unique, qui leur permettra d'offrir un meilleur service et d'améliorer la situation de leur clientèle.

Dans le cadre de leurs services spécialisés pour les personnes handicapées, les gestionnaires de système de services doivent comprendre et promouvoir efficacement la valeur opérationnelle que représente l'embauche de personnes handicapées. Ce travail peut notamment prendre les formes suivantes :

- Identifier les bénéficiaires du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) et les autres personnes handicapées qui possèdent les compétences ou l'intérêt professionnel pour répondre aux besoins en dotation des employeurs.
- Travailler avec les employeurs pour créer des offres d'emploi personnalisées (modelage d'emploi).
- Fournir de l'aide, des ressources et des outils concrets pour permettre aux employeurs d'embaucher et de maintenir en emploi des personnes handicapées (p. ex. processus de recrutement accessible, mesures de soutien en milieu de travail, préparation de la main-d'œuvre).

Les gestionnaires de système de services doivent connaître le marché du travail local, ainsi que les employeurs et les secteurs d'emploi.

D

Date et heure de clôture de l'appel de propositions

On entend par « date et heure de clôture de l'appel de propositions » la date et l'heure de soumission des réponses qui sont indiquées dans l'appel de propositions et qui peuvent être modifiées à tout moment conformément aux conditions de l'appel de propositions.

E

Ensembles de données du Ministère

Ensembles de données tirées d'Emploi Ontario et de l'aide sociale que le Ministère met à la disposition du public pour aider les répondants à ses appels de propositions. Les ensembles de données, documents contextuels et dictionnaires techniques se trouvent sur le [CarrefourGéo Ontario](#).

Espace partenaires Emploi Ontario

Site Web qui fournit aux partenaires de prestation de services d'Emploi Ontario les ressources,

outils et communications dont ils ont besoin pour offrir les programmes et les services d'Emploi Ontario.

Évaluation commune

Outil et une approche d'accueil uniforme pour évaluer les besoins en matière de services d'emploi et de stabilisation de la situation personnelle.

F

Financement axé sur le rendement

Fonds octroyés aux gestionnaires de système de services selon le nombre de clientes et clients en emploi un, trois, six et douze mois après avoir reçu leurs services et obtenu un emploi.

Financement pour la période de transition (avril au 30 septembre 2020)

Financement visant les coûts engagés par le gestionnaire de système de services dans le cadre de la transition, notamment ceux associés à l'établissement d'une présence dans la collectivité et sur le Web ainsi qu'à l'embauche de personnel.

Les fonds aident aussi le gestionnaire de système de services à mener ses activités durant la période de transition de six mois, durant laquelle il encadre les fournisseurs de services, mais ne peut apporter de changements au financement ou aux cibles fixés.

Formation professionnelle à court terme

Formation qui vise à donner aux clientes et clients de meilleures chances de décrocher un emploi ou à les préparer à suivre une formation supplémentaire (p. ex. inculcation d'une compétence précise, formation à un poste de premier échelon).

Fournisseurs de services

Organismes tiers qui ont une entente de financement avec un gestionnaire de système de services pour la prestation d'un ou de plusieurs soutiens ou services relatifs à l'emploi ou à la formation. Il peut s'agir d'une municipalité, d'un collège ou d'un organisme à but lucratif ou non lucratif.

G

Gestion des cas

Processus collaboratif et axé sur la clientèle qui favorise l'accès en temps opportun aux services et soutiens appropriés, dans le but d'aider les clientes et clients à atteindre leurs objectifs d'emploi et à suivre leurs progrès. Il peut s'agir de relever d'autres besoins ou de favoriser l'accès à des services communautaires qui peuvent contribuer à la préparation au marché du travail

(p. ex. services de soutien du revenu, de soutien familial, de transport, de soins de santé). La durée et l'intensité de la gestion des cas varient selon les besoins de la clientèle, qui vont parfois plus loin que les simples services et soutiens en matière de placement ou de maintien en emploi. Par l'entremise de la gestion des cas, les Autochtones recevront de l'aide pour accéder à des services adaptés sur le plan culturel.

Gestionnaire de système de services

Entité qui assure la planification, la coordination et la prestation de services et de programmes à l'échelle locale, par ses propres moyens ou par l'entremise d'une entente de financement conclue avec d'autres organisations. Il peut s'agir d'une municipalité, d'un organisme à but lucratif ou non lucratif ou d'un consortium.

H

Handicap

Selon le *Code des droits de la personne* de l'Ontario, le terme s'entend, selon le cas :

- de tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, à une anomalie congénitale ou à une maladie; ou encore, entre autres, du diabète sucré; de l'épilepsie; d'un traumatisme crânien; de tout degré de paralysie; d'une amputation; d'une incoordination motrice; de la cécité ou d'une déficience visuelle; de la surdité ou d'une déficience auditive; de la mutité ou d'un trouble de la parole; ou de la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif;
- d'un état d'affaiblissement mental ou d'une déficience intellectuelle;
- d'une difficulté d'apprentissage ou d'un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;
- d'un trouble mental;
- d'une lésion ou d'une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

I

J

Jumelage travailleur-emploi et prospection d'emploi

Travail de collaboration avec les employeurs visant à définir leurs besoins en main-d'œuvre et de trouver des clients qui possèdent les compétences et les intérêts professionnels pour y

répondre. Il peut s'agir, dans certains cas, de créer des offres d'emploi personnalisées avec l'employeur (« modelage d'emploi »).

K

L

M

Maintien en emploi

Mesures de soutien destinées aux clientes et clients et aux employeurs qui n'ont plus besoin du soutien initial offert au début d'un placement ou d'un emploi (p. ex. accompagnement), mais qui ne sont pas encore entièrement autonomes.

Modelage d'emploi

Création ou modification d'un emploi en fonction des capacités de la personne qui l'occupera et des besoins de l'employeur. Cela peut passer par la négociation d'une description de poste qui reprend des tâches propres à un poste particulier dans le lieu de travail : l'emploi ainsi créé comprendra une ou plusieurs des tâches de la description originale, mais pas toutes.

N

O

Ontario.ca

[Site Web officiel](#) du gouvernement de l'Ontario. Il permet aux Ontariennes et aux Ontariens d'accéder, à un seul endroit, à tous les services et renseignements gouvernementaux, y compris les services destinés aux employeurs et aux chercheuses et chercheurs d'emploi.

Organisation candidate

Entité juridique qui soumet une réponse au présent appel de propositions.

P

Partenaires de prestation de l'aide sociale

Partenaires municipaux ou des Premières Nations, là où c'est eux qui assurent la prestation du programme Ontario au travail. Le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, quant à lui, est offert directement par le gouvernement provincial, aux bureaux locaux du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (MSESC).

Période de planification

Délai (de janvier à mars 2020) octroyé aux gestionnaires de système de services pour s'établir dans la zone de prestation de services.

Période de transition

Période de six mois durant laquelle le gestionnaire de système de services assure l'encadrement des fournisseurs de services à l'intérieur de la zone de prestation désignée, mais ne peut apporter de changements au financement ou aux activités de ces fournisseurs.

Personnes handicapées

Les personnes handicapées (aux termes du *Code des droits de la personne* de l'Ontario¹⁴), représentent une main-d'œuvre qualifiée et sous-utilisée qui peut combler les besoins des entreprises en recherche de talents et pallier les pénuries anticipées de travailleurs et de main-d'œuvre qualifiée. Les personnes handicapées ont des habiletés, compétences et expériences diverses, et leurs besoins variés peuvent être satisfaits par des services d'emploi aussi bien généraux que spécialisés.

Plan d'activités

Processus par lequel les gestionnaires de système de services et le Ministère déterminent les priorités, le financement et les cibles, et évaluent l'atteinte des objectifs.

Portail des appels d'offres de l'Ontario

Portail électronique servant à soumettre des réponses aux concours d'approvisionnement qui émanent du gouvernement de l'Ontario ou d'autres entités du secteur parapublic.

Principaux indicateurs de rendement

Mesure quantifiable servant à évaluer l'atteinte des objectifs de rendement dans le cadre d'une initiative.

Programme d'alphabétisation et de formation de base

Le Programme d'alphabétisation et de formation de base permet aux adultes de l'Ontario d'acquérir des compétences en communication, en numératie, en relations interpersonnelles et en technologies numériques pour réaliser leurs objectifs. Il s'adresse aux personnes qui veulent réussir leur transition vers un emploi, faire leur secondaire ou des études postsecondaires, suivre un programme d'apprentissage, ou renforcer leur autonomie. Les personnes aux prises avec divers obstacles à l'apprentissage peuvent aussi y participer.

¹⁴ Voir la définition de « handicap » à la [présente annexe 5](#).

Programme de formation relais

Programme qui aide les nouvelles arrivantes et les nouveaux arrivants hautement qualifiés à obtenir un permis d'exercice ou à trouver un emploi dans leur domaine sans devoir recommencer leur formation ou leurs études. Par leur obtention d'un permis d'exercice ou d'un agrément, ou encore leur mise en relation avec leur domaine professionnel, les immigrantes et immigrants qualifiés accroissent leurs chances de redémarrer leur carrière en Ontario.

Q

R

Réception de services

Le terme « réception de service » fait référence à la réalisation d'une évaluation commune et à la création d'un plan d'action en matière d'emploi par la cliente ou le client et le fournisseur de services.

Rendement obtenu

Terme renvoyant à la définition expresse des résultats attendus en matière de rendement produite par le Ministère, de même qu'à la façon de mesurer les résultats pour montrer les progrès (voir « cadre de gestion du rendement »).

Réponse à l'appel de propositions

Documentation soumise par une organisation candidate en réponse à l'appel de propositions ou relativement à celui-ci.

S

Segmentation de la clientèle

Le modèle de segmentation de la clientèle permet d'évaluer la situation de chaque cliente ou client sur le marché du travail, et de leur assigner un volet en fonction des caractéristiques qui leur sont propres.

- Volet A : Risque faible de chômage de longue durée
- Volet B : Risque moyen de chômage de longue durée
- Volet C : Risque élevé de chômage de longue durée

Services assistés

Services intensifs qui requièrent une gestion des cas (p. ex. placement).

Services aux Autochtones

Services en matière d'emploi et de formation qui prennent en compte les défis et forces propres aux clientes et clients autochtones. Ils passent entre autres par la prestation de services appropriés de façon sécuritaire, consciente, sensible et équitable sur le plan culturel, en reconnaissant et en respectant l'histoire et les expériences des Autochtones.

Services de recherche d'emploi

Aide personnalisée offerte aux clientes et clients pour planifier et mener leur recherche d'emploi en fonction d'une évaluation réaliste et précise de leurs qualifications par rapport aux exigences des emplois.

Services et soutiens en matière d'employabilité

Interventions (ateliers ou autres activités) de courte durée (généralement six mois ou moins) conçues pour faciliter la transition vers le marché du travail, le maintien de l'emploi ou l'avancement professionnel. Ces services et soutiens comprennent de la formation axée sur les compétences générales, notamment le travail d'équipe, la gestion du temps, la communication en milieu de travail, la résolution de problèmes et les relations interpersonnelles.

En raison des besoins propres à chaque participante ou participant, qui découlent de leur situation, la prestation des services et soutiens n'est pas forcément linéaire et ininterrompue. D'autres services peuvent également être offerts en même temps, par exemple des services de stabilisation de la situation personnelle, de recherche d'emploi, de placement et de maintien en emploi. Par ailleurs, les participantes et participants (p. ex. bénéficiaires de l'aide sociale) peuvent ne pas avoir besoin de ces services et soutiens, ou ne pas en tirer avantage.

Services non assistés

Services qui ne nécessitent pas de gestion des cas, et qui peuvent prendre la forme de ressources et de renseignements sur les possibilités de formation et d'emploi à l'échelle locale, de services de soutien communautaire, ou de ressources visant à appuyer les activités autonomes ou « non assistées » de recherche d'emploi (p. ex. ateliers, présentations).

Services spécialisés

Services qui vont au-delà des services d'emploi de base destinés aux groupes désignés par le Ministère. Ils peuvent exiger une capacité et des compétences supplémentaires ou particulières, comme des connaissances spécialisées en adaptation culturelle, pour servir une clientèle dont les besoins en matière de services d'emploi sont élevés, uniques ou complexes. Ils peuvent aussi nécessiter l'accroissement de la capacité de prestation des services de base (p. ex. recherche d'emploi, jumelage travailleur-emploi) ainsi qu'une expertise ou des interventions interdisciplinaires ou multisectorielles (p. ex. gestion intégrée des cas).

Services spécialisés pour les personnes handicapées

La plupart des personnes handicapées qui cherchent un emploi reçoivent des services d'emploi et de formation de base, et non des services spécialisés. Ces derniers sont conçus pour les personnes qui ont des difficultés particulières ou complexes en matière d'emploi en raison de leur handicap : expérience limitée ou interrompue sur le marché du travail, faible niveau de scolarité ou de littératie, situation personnelle difficile (p. ex. pauvreté, absence de soutien des parents ou autres membres de la famille). Il peut donc s'avérer nécessaire de faire appel à des prestataires de services ayant une capacité accrue à offrir de l'aide en lien avec un handicap dans le cadre de la recherche d'emploi ou du jumelage travailleur-emploi, ainsi qu'une expertise ou des interventions interdisciplinaires et multisectorielles.

Soutien financier relatif à l'emploi pour les chercheuses et chercheurs d'emploi et les employeurs

Soutien financier visant à favoriser le placement de la clientèle. On s'en sert pour éliminer les obstacles temporaires à l'emploi ou à la formation, ou ceux associés au début ou au maintien d'un emploi.

Exemples de visées du soutien financier pour les chercheurs d'emploi : transport; uniformes ou vêtements de travail; outils et équipement spécial; services de garde en cas d'urgence ou intermittents.

Exemples de visées du soutien financier pour les employeurs : mesures d'adaptation; exigences en matière d'intégration.

Stabilisation de la situation personnelle

Mesures de soutien destinées aux personnes qui font face à des obstacles personnels, systémiques ou environnementaux pouvant les empêcher de participer à des activités d'aide à l'emploi et de formation (p. ex. toxicomanie, maladie chronique, itinérance). Elles visent à favoriser l'autonomie de ces personnes, à les épauler dans leur préparation et à satisfaire leurs besoins urgents par leur aiguillage vers divers services à la personne, comme des services de santé, d'aide juridique, d'intervention en cas de crise, de soutien social, de soutien à la famille, etc. Les services et soutiens peuvent être offerts concurremment avec les activités de formation à l'emploi, selon la situation et les capacités de la personne concernée.

Système d'information d'Emploi Ontario (SIEO)

Le [Système d'information d'Emploi Ontario](#) est un ensemble de systèmes informatiques qui appuie l'administration et la prestation des programmes et services d'Emploi Ontario.

Il comprend les systèmes suivants :

- [Système d'information d'Emploi Ontario – Apprentissage \(SIEO-APPR\)](#)

- [Système d'information d'Emploi Ontario – Système de gestion des cas \(SIEO-SGC\)](#)
- [Système d'information d'Emploi Ontario – Système Connexion pour les fournisseurs de services \(SIEO-FS Connexion\)](#)

Système intégré de gestion des cas

Système électronique qu'utilisent les gestionnaires de système de services et les fournisseurs de services pour faire le suivi des services offerts aux bénéficiaires de l'aide sociale et de leurs résultats, et pour produire des rapports à cet égard.

Le système comprend l'intégration de renseignements importants au processus de planification en matière d'emploi, renseignements qui proviennent des systèmes d'aide sociale. Grâce à cette perspective globale des profils de la clientèle et du suivi de l'orientation, ce système permet aux chargées et chargés de cas d'appuyer et de gérer efficacement les activités de la clientèle.

Systèmes provinciaux/ministériels

Infrastructure matérielle, logicielle et de communication et toute autre infrastructure technologique utilisée par le gouvernement provincial dans le cadre de ses activités.

T

U

V

W

X

Y

Z

Zone de prestation de services

Pour la transformation des services d'emploi, la province a été divisée en 15 zones de prestation de services qui correspondent aux régions économiques établies par Statistique Canada. La ville de Toronto a ensuite été elle-même divisée en cinq zones de prestation de services qui correspondent aux divisions de recensement. Chaque gestionnaire de système de services est responsable de la planification, de la conception et de la prestation des services d'emploi dans une zone donnée.

Annexe 6 : Liste des tableaux

[Tableau 1 : Calendrier de l'appel de propositions](#)

[Tableaux 2 et 3 : Principaux indicateurs de rendement](#)

[Tableau 4 : Zones de prestation de services et valeur maximale du financement pour la période de planification \(en dollars\)](#)

[Tableau 5 : Zones de prestation de services et valeur maximale du financement pour la période de transition \(en dollars\)](#)

[Tableau 6 : Financement annuel pour le fonctionnement par zone de prestation de services et groupe de prestation](#)

[Tableau 7 : Allocations annuelles destinées aux aides financières à l'emploi pour les employeurs et les chercheuses et chercheurs d'emploi](#)

[Tableau 8 : Financement axé sur le rendement et paiements fondés sur les résultats par cliente ou client](#)

[Tableau 9 : Exemple de financement pour une cliente ou un client du groupe de prestation B ayant conservé un emploi 12 mois](#)

[Tableau 10 : Financement maximal offert aux gestionnaires de système de services en 2020-2021 par zone de prestation de services](#)

[Tableau 11 : Synthèse des étapes de l'évaluation](#)

[Tableau 12 : Critères d'évaluation](#)

[Tableau 13 : Plafond budgétaire pour la période de planification](#)

[Tableau 14 : Plafond budgétaire pour la période de transition](#)

[Tableau 15 : Projection du financement nécessaire – Clientes et clients du groupe de prestation A](#)

[Tableau 16 : Projection du financement nécessaire – Clientes et clients du groupe de prestation B](#)

[Tableau 17 : Projection du financement nécessaire – Clientes et clients du groupe de prestation C](#)

[Tableau 18 : Données que les gestionnaires de système de services doivent recueillir](#)