

Foire aux questions à l'intention des PARTIES INTÉRESSÉES

1. Que se passe-t-il au niveau des services d'emploi en Ontario?

Le gouvernement améliore la prestation des services d'emploi pour la population ontarienne en se centrant sur les besoins locaux des collectivités et des travailleurs de manière à ce que les gens obtiennent des emplois de qualité.

Le gouvernement crée un système plus solide, convivial et décentralisé afin d'aider l'ensemble des travailleurs, des entreprises et des collectivités.

Les gestionnaires du système de services planifieront et exécuteront des services qui répondront aux besoins de leur économie locale et qui ouvriront l'Ontario aux affaires. Ces gestionnaires seront sélectionnés par un nouveau processus concurrentiel ouvert à toute organisation des secteurs public, privé et sans but lucratif.

À compter de l'automne 2019, le nouveau système sera mis en œuvre dans trois régions de l'Ontario de manière à ce que les enseignements tirés puissent être appliqués et mis en œuvre progressivement dans toute la province.

Ces trois régions sont Hamilton et péninsule du Niagara, Muskoka-Kawarths, Peel.

Pendant la mise en œuvre du nouveau système dans les régions choisies pour la modélisation, le gouvernement continuera de travailler avec les partenaires de prestation de services dans toute la province pour planifier et offrir des services d'emploi et d'aide sociale plus solides et centrés sur les besoins locaux pour aider davantage de gens à trouver et conserver un emploi.

2. Pourquoi de tels changements sont-ils apportés? (Comment s'harmonisent-ils avec les priorités gouvernementales?)

Les programmes d'emploi et de formation de l'Ontario sont essentiels pour préparer la main-d'œuvre qualifiée permettant à [l'Ontario de demeurer ouvert aux affaires](#). Toutefois, les services d'emploi actuels ne donnent pas de bons résultats et, dans de nombreux cas, ne fournissent pas aux personnes qui recherchent un travail une voie claire vers l'emploi.

Nous devons veiller à ce que les services d'emploi de l'Ontario répondent aux besoins du marché du travail local, de manière à ce que les personnes à la recherche d'un emploi puissent en trouver un et à ce que les employeurs disposent de travailleurs qualifiés.

3. Qu'advient-il des fournisseurs de services d'emploi existants? Les bureaux existants fermeront-ils? Les personnes employées dans les bureaux des fournisseurs de services perdront-elles leur emploi?

Du fait de la transformation à grande échelle prévue, nous savons que le système connaîtra des perturbations. Ces changements seront difficiles, mais ils sont nécessaires à l'amélioration, à la stimulation de l'innovation et, en fin de compte, à l'offre de meilleurs services à la population de l'Ontario.

Nous apporterons progressivement les changements prévus aux services d'emploi de l'Ontario, en commençant par trois modélisations à l'automne 2019, et nous tirerons les enseignements de cette mise en œuvre au fur et à mesure. La mise en œuvre intégrale se fera par étapes successives au cours des prochaines années et s'accompagnera de communications régulières qui aideront la population à comprendre les changements et à s'y préparer.

4. Ces changements auront-ils des répercussions sur les programmes actuels d'Emploi Ontario?

Oui, il pourrait y avoir des répercussions sur les programmes actuels d'Emploi Ontario. Un nouveau modèle de gestion du système de services décentralisé et axé sur les résultats sera mis en place pour faire en sorte que nous disposions de services d'emploi plus efficaces et mieux adaptés donnant de meilleurs résultats pour les chercheurs d'emploi et les employeurs.

Les gestionnaires du système de services seront sélectionnés dans le cadre d'un nouveau processus de sélection concurrentiel ouvert à toute organisation des secteurs public, privé et sans but lucratif.

5. Quelles seront les répercussions de ces changements sur l'exécution du Programme d'alphabétisation et de formation de base?

La prestation des services d'alphabétisation et de formation de base ne relève pas du gestionnaire du système de services dans la phase de modélisation. Les gestionnaires du système de services dans les collectivités choisies pour la phase de modélisation orienteront les chercheurs d'emploi vers les services d'alphabétisation et de formation de base.

6. Les gestionnaires du système de services se verront-ils confier des responsabilités relevant actuellement des conseils locaux de planification en matière d'emploi et des commissions locales?

Les gestionnaires du système de services seront responsables de la planification des services et géreront la prestation des services d'emploi de façon intégrée, centrée sur les personnes et axée sur les résultats. Ils entreprendront des activités (p. ex., consultation des employeurs) pour adapter les services et les programmes aux besoins locaux des chercheurs d'emploi et des employeurs et pour les aider à obtenir de bons résultats en matière d'emploi. Les partenariats à l'échelon communautaire sont cruciaux pour apporter des soutiens aux chercheurs d'emploi et pour permettre à ces derniers de s'insérer au marché du travail.

Les gestionnaires du système de services devront consulter divers partenaires, notamment les conseils locaux de planification en matière d'emploi et les commissions locales, les collèges, les municipalités et d'autres entités de services sociaux pour mieux répondre aux besoins des chercheurs d'emploi et des employeurs.

Même si les conseils locaux de planification en matière d'emploi et les commissions locales pourraient se charger de certaines de ces fonctions, le gestionnaire du système de services devra rendre compte au gouvernement du recours à de tels partenariats pour l'élaboration de plans de services.

7. Quand les clients verront-ils les changements apportés dans le cadre de ce nouveau système de services? Devront-ils changer de fournisseurs de services pour obtenir de l'aide?

Nous mettrons en œuvre progressivement les changements aux services d'emploi de l'Ontario, en commençant par trois projets modélisations à l'automne 2019. Les régions choisies pour la phase de modélisation seront opérationnelles et prêtes à accepter des clients d'ici avril 2020. Des communications régulières aideront les gens à comprendre tout changement apporté et à s'y préparer.

La mise en œuvre intégrale à l'échelle de la province se fera progressivement au cours des prochaines années.

8. Le gouvernement a-t-il consulté les intervenants avant cette annonce?

Oui. Depuis l'annonce du projet de modernisation des services d'emploi en février 2019, le gouvernement a mené des consultations ciblées auprès des principaux intervenants, clients et organisations locales pour mieux étayer les étapes suivantes de la modernisation et pour s'assurer de la viabilité du nouveau modèle de services d'emploi.

Le gouvernement a notamment tenu en avril et mai 2019 une phase de consultation à laquelle ont participé plus de 200 organisations souhaitant s'informer sur le rôle des gestionnaires du système de services au sein du nouveau système d'emploi. Parmi les participants figuraient des organisations des secteurs privé et sans but lucratif, des municipalités, des organisations autochtones, des collèges et des fournisseurs de services. Ces activités comprenaient des webinaires, une séance d'information ouverte, une séance de questions-réponses prolongée, une séance de présentation avec possibilités de réseautage et quelque 120 rencontres individuelles avec des organisations pour obtenir leur avis sur le nouveau système d'emploi et son exécution.

9. Ces changements se traduiront-ils par une diminution du nombre de services d'emploi pour les collectivités?

Le nouveau modèle décentralisé de prestation de services garantira que les services d'emploi sont plus efficaces et mieux adaptés aux besoins des chercheurs d'emploi, des employeurs et des collectivités.

10. Comment ces changements contribueront-ils à garantir que les chercheuses et chercheurs d'emploi acquièrent les compétences nécessaires pour réussir dans les emplois disponibles?

Le gouvernement veut que l'ensemble des Ontariennes et des Ontariens disposent des compétences nécessaires pour obtenir un bon emploi. Les programmes d'emploi et de formation de l'Ontario sont essentiels pour préparer la main-d'œuvre qualifiée qui permettra à l'Ontario de demeurer ouvert aux affaires. Axée sur les besoins locaux des collectivités et des travailleurs, l'amélioration de la prestation des services d'emploi pour les Ontariens aidera ces derniers à obtenir des emplois de qualité.

11. Quelle sera l'incidence de ces changements sur les collectivités des Premières Nations?

Nous avons amorcé un dialogue direct avec les représentants des Premières Nations et avec le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires pour connaître leur perspective sur les changements envisagés par le gouvernement. Aucune décision n'a été prise. Les décisions à venir reflèteront les conclusions de ces discussions.

12. Quelle sera l'incidence de ces changements sur les collectivités des Premières Nations et les autres collectivités autochtones?

Nous avons amorcé un dialogue direct avec les représentants d'autres collectivités ainsi qu'avec le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, car nous souhaitons obtenir leurs conseils sur la meilleure façon de soutenir les clients autochtones dans le cadre du nouveau modèle.

13. Quelle sera l'incidence de ces changements sur les collectivités francophones?

Le gouvernement est déterminé à offrir des services d'emploi de qualité à l'ensemble des chercheuses et chercheurs d'emploi et des employeurs, notamment en proposant des services en français. Le gouvernement a consulté des fournisseurs de services francophones et a inclus des séances en langue française à la Journée des fournisseurs.

Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités collaborera étroitement avec d'autres ministères provinciaux et avec les gestionnaires du système de services pour veiller à ce que des services destinés à la communauté francophone soient proposés dans le nouveau système d'emploi, tant pendant la phase de modélisation qu'au cours de la mise en œuvre à l'échelle provinciale.

Les gestionnaires du système de services devront consulter la communauté francophone pour veiller à l'offre de services appropriés reflétant les besoins de la collectivité.

14. Quelle sera l'incidence de ces changements sur les personnes handicapées?

Le gouvernement est déterminé à offrir des services d'emploi efficaces à l'ensemble des chercheurs d'emploi et des employeurs, notamment en proposant des services aux personnes handicapées. Le volet Soutien de l'emploi du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées sera intégré à cette version totalement remaniée du système d'emploi.

Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités collaborera étroitement avec d'autres ministères provinciaux et avec les gestionnaires du système de services pour veiller à ce que des services répondant aux besoins divers des personnes handicapées soient proposés dans le nouveau système d'emploi, tant pendant la phase de modélisation qu'au cours de la mise en œuvre à l'échelle provinciale, et pour s'assurer que les personnes handicapées qui bénéficient actuellement de services sont une priorité pour le gouvernement.

15. Quelle sera l'incidence de ces changements sur les municipalités?

Le ministère est conscient du fait que les partenaires de prestation souhaitent obtenir des détails sur le mode d'intégration des services d'emploi fournis dans le cadre de l'aide sociale selon la version totalement remaniée des services d'emploi.

Jusqu'à la mise en œuvre intégrale, le réseau de prestation de services qui ne relève pas des régions choisies pour la phase de modélisation continuera de fonctionner comme par le passé. Le gouvernement continuera de travailler avec les partenaires de la prestation de services de toute la province pour planifier et exécuter des services d'emploi et d'aide sociale plus solides et centrés sur les besoins locaux qui aident davantage de gens à trouver et conserver un emploi.

Dans le nouveau système, en commençant par les trois régions choisies pour la modélisation à compter de l'automne 2019, la relation entre les partenaires de prestation actuels et le ministère évoluera. Le ministère tiendra les gestionnaires du système de services responsables de l'atteinte de résultats précis. Les gestionnaires du système de services superviseront les fournisseurs de services d'Emploi Ontario et exécuteront directement les services dans leur zone de service. Après une période de transition, les gestionnaires du système de services auront le pouvoir discrétionnaire et la flexibilité de choisir le réseau de prestation de services dans leur zone de service. Les gestionnaires du système de services seront chargés d'offrir des services d'emploi aux clients du programme Ontario au travail qui sont actuellement servis par les municipalités.

Les gestionnaires du système de services seront sélectionnés dans le cadre d'un processus concurrentiel et les municipalités qui le souhaitent pourront demander à participer au processus.

Le ministère reconnaît et soutient la planification des services comme une priorité absolue et est conscient que nous devons travailler ensemble à l'amélioration des services d'emploi et de formation et de la coordination avec l'aide sociale.

16. Quelle sera l'incidence de ces changements sur les fournisseurs de services?

Dans le nouveau système, en commençant par les trois régions choisies pour la phase de modélisation à l'automne 2019, la relation entre les fournisseurs de services actuels d'Emploi Ontario et le ministère évoluera. Le ministère tiendra les gestionnaires du système de services responsables de l'atteinte de résultats précis. Les gestionnaires du système de services superviseront les fournisseurs de services d'Emploi Ontario et exécuteront directement les services dans leur zone de service. La responsabilité des services d'emploi exécutés dans le cadre du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées et du programme Ontario au travail sera transférée aux gestionnaires du système de services.

Hors des régions choisies pour la modélisation, le gouvernement continuera de travailler avec les partenaires de la prestation de services de toute la province pour planifier et exécuter des services d'emploi et d'aide sociale plus solides et centrés sur les besoins locaux qui aident davantage de gens à trouver et conserver un emploi.

17. Qu'est-ce que le Programme de soutien à l'emploi? La mise en œuvre du Programme à Belleville, Cornwall et Timmins se poursuivra-t-elle? Le Programme est-il sur le point d'être annulé?

Le Programme de soutien à l'emploi a été lancé en avril 2018 à Belleville, Cornwall et Timmins. Son objectif est d'aider les personnes handicapées à obtenir des emplois concurrentiels à long terme. Le Programme intègre les Services d'aide à l'emploi de l'Ontario, le volet Soutien de l'emploi du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires) et les Services de réadaptation professionnelle (du ministère de la Santé et des Soins de longue durée).

Le Programme de soutien à l'emploi propose aux clients confrontés à des obstacles complexes liés à un handicap un éventail complet de services d'emploi pour les aider à atteindre leurs objectifs professionnels. Le programme offre également aux employeurs une ample panoplie de services et de possibilités pour répondre à leurs besoins en personnel et en compétences.

Le Programme de soutien à l'emploi demeure en place à Belleville, Cornwall et Timmins. Nous effectuons actuellement une évaluation de sa mise en œuvre par un

tiers, ce qui nous aidera à décider de la meilleure voie à suivre pour l'avenir. Ce projet important contribuera à alimenter l'établissement du nouveau modèle de prestation de services.

Dans les collectivités visées par la phase de modélisation, on s'attendra à ce que les gestionnaires du système de services proposent aux personnes handicapées des services spécialisés dans leur zone de service. Ces gestionnaires auront la flexibilité de concevoir ces mesures de soutien et seront responsables devant le gouvernement de l'atteinte des résultats pour ces clients.

18. Qu'est-ce qu'une modélisation?

Une modélisation est un modèle préliminaire de système de services qui sera mis à l'essai et dont on tirera les enseignements avant la mise en œuvre intégrale du nouveau système d'emploi et de formation.

Aux fins de modernisation des services d'emploi, l'Ontario a été divisé en 15 régions correspondant aux limites des régions économiques de Statistique Canada, divisant ainsi la région économique de Toronto en cinq zones de service.

À partir de l'automne 2019, le nouveau système d'emploi sera mis en œuvre dans trois des régions. Les enseignements tirés de ces modélisations seront appliqués et mis en œuvre progressivement dans toute la province.

19. Quelles sont les zones de service des régions choisies pour la modélisation?

Les trois régions choisies pour la phase de modélisation où sera amorcée la mise en œuvre du nouveau système des services d'emploi sont Hamilton et péninsule du Niagara, Muskoka-Kawartha, Peel.

Ces trois régions reflètent la diversité de l'Ontario du point de vue géographique et communautaire de manière à ce que le nouveau système des services d'emploi fonctionne pour l'ensemble des chercheurs d'emploi et des employeurs de l'Ontario.

Pour sélectionner ces trois régions, nous avons utilisé un cadre fondé sur des données probantes.

Nous avons ensuite organisé les régions en trois groupes représentant les collectivités urbaines, urbaines-rurales et rurales, puis effectué une évaluation en fonction de critères donnés pour établir les options les plus fiables. Ces critères comprenaient la contestabilité, l'intégration et la transition. Ces critères ont été évalués pour garantir que les régions choisies pour la modélisation sont représentatives du système.

20. Quel est l'objet de la Demande de qualification (DDQ)?

La demande de qualification permet à des organisations de présenter de l'information précise liée aux conditions de candidature au rôle de gestionnaire du système de services pour l'une des trois régions choisies pour la phase de modélisation.

La demande de qualification donne des détails sur la portée des fonctions, rôles et responsabilités des gestionnaires du système de services en matière de prestation, sur les processus de demande et d'évaluation et sur le calendrier du projet. On peut dès aujourd'hui accéder à la demande de qualification sur le Portail des appels d'offres de l'Ontario. La date limite de présentation des demandes est le 23 juillet 2019.

Les organisations qui rempliront les conditions de candidature au rôle de gestionnaire du système de services se verront invitées à participer à l'étape de l'appel de propositions plus tard cet été.

21. Qui peut se porter candidat aux fonctions de gestionnaire du système de services pour les trois régions de la phase de modélisation à compter de l'automne 2019?

La demande de qualification permet à des organisations de présenter de l'information précise liée aux conditions de candidature au rôle de gestionnaire du système de services pour l'une des trois régions choisies pour la phase de modélisation.

La demande de qualification donne des détails sur la portée des fonctions, rôles et responsabilités des gestionnaires du système de services en matière de prestation, sur les processus de demande et d'évaluation et sur le calendrier du projet. On peut dès aujourd'hui accéder à la demande de qualification sur le Portail des appels d'offres de l'Ontario. La date limite de présentation des demandes est le 23 juillet 2019.

Les organisations qui rempliront les conditions de candidature au rôle de gestionnaire du système de services se verront invitées à participer à l'étape de l'appel de propositions plus tard cet été.

22. À quel moment les organisations présélectionnées pourront-elles présenter leur proposition en vue de devenir gestionnaire du système de services pour une des régions de la modélisation?

Les gestionnaires du système de services seront sélectionnés au moyen d'un processus de sélection concurrentiel en deux étapes. La première étape du processus de sélection est la demande de qualification. Pour participer à l'appel de propositions pendant la phase de modélisation, les organisations doivent remplir les critères énoncés dans la demande de qualification. La participation au processus de sélection pour la phase de modélisation n'empêchera pas une organisation de faire part de son intérêt au stade de la mise en œuvre intégrale. La date limite de présentation des demandes de qualification est le 23 juillet 2019.

23. Quels critères seront pris en compte pour sélectionner les gestionnaires du système de services des trois régions choisies pour la modélisation?

La sélection des gestionnaires du système de services se fera parmi les organisations les mieux placées pour gérer le système d'emploi et atteindre les résultats escomptés. Le processus concurrentiel sera ouvert à toute organisation des secteurs public, privé et sans but lucratif, dans la mesure où elle remplit les critères de présélection.

24. Combien de gestionnaires du système de services seront sélectionnés pour les trois régions choisies pour la modélisation?

Un gestionnaire du système de services sera sélectionné pour chacune de ces trois régions, ce qui donnera un total de trois gestionnaires. Un même gestionnaire du système ne pourra pas gérer les trois régions pendant la phase de modélisation.

25. Quand des organisations pourront-elles présenter leur candidature au rôle de gestionnaire du système de services pour les régions qui ne sont pas incluses à la phase de modélisation?

Au cours des prochaines années, le ministère lancera un processus concurrentiel pour sélectionner les gestionnaires du système de services dans les zones de service de toute la province. Des renseignements seront communiqués à mesure que les détails sont connus et que des décisions sont prises.

26. Quel est le rôle du ministère de la Formation et des Collèges et Universités dans ce nouveau modèle de prestation de services?

Dans le nouveau modèle, le ministère jouera le rôle d'intendant du système. À ce titre, le gouvernement établira des normes et des résultats de rendement et élaborera les politiques et les priorités d'un système d'emploi intégré.

Le ministère conservera également la responsabilité des initiatives sectorielles, des subventions et d'une réponse rapide aux crises liées au marché du travail.

27. Quel est le rôle du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires dans ce nouveau modèle de prestation de services?

Les programmes d'aide sociale, en particulier Ontario au travail et le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, seront des intrants essentiels du système d'Emploi Ontario en ce qui concerne l'orientation de la clientèle, la gestion intégrée des dossiers et la coordination continue des services. Ces programmes travailleront en collaboration pour répondre aux besoins des clients de chacun relativement à l'atteinte de leurs objectifs d'emploi.

Le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires conservera la responsabilité de l'aide sociale et de l'apport à ses bénéficiaires de soutiens en matière de stabilisation de la situation personnelle.

Nous mettrons progressivement en œuvre les changements aux services d'emploi de l'Ontario, en commençant à l'automne 2019 par les trois régions choisies pour la modélisation. Nous veillerons à ce que des renseignements soient communiqués à l'ensemble du personnel à mesure que les détails sont connus et que des décisions sont prises.

28. Combien de candidats ont présenté une proposition pour devenir gestionnaire du système de services dans les collectivités choisies pour la modélisation? Qui sont-ils?

Le processus concurrentiel est en cours. Pour en savoir plus à ce sujet, veuillez vous rendre sur le Portail des appels d'offres de l'Ontario.

29. Quel est le soutien apporté aux bénéficiaires de l'aide sociale par le ministère de la Formation et des Collèges et Universités?

Le ministère soutient les bénéficiaires de l'aide sociale en intégrant au sein d'Emploi Ontario le volet d'aide à l'emploi d'Ontario au travail et le volet Soutien de l'emploi du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées. Il établira ainsi un système efficient, économique et convivial unique qui aidera tous les chercheurs d'emploi, y compris les personnes handicapées et les bénéficiaires de l'aide sociale.

Le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires conservera la responsabilité de l'aide sociale et de l'apport à ses bénéficiaires de soutiens en matière de stabilisation de la situation personnelle.

30. Qu'est-ce que le volet Soutien de l'emploi du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées?

Le volet Soutien de l'emploi du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées aide les personnes handicapées à trouver et à conserver un emploi concurrentiel en offrant un éventail de services, notamment :

- des activités de préparation à l'emploi;
- des soutiens continus au placement et des soutiens au maintien de l'emploi;
- de la formation en milieu de travail;
- des soutiens et des conseils en matière d'adaptation au travail;
- un financement pour les aides liées au travail (p. ex., les appareils fonctionnels).

Du soutien est également fourni à la clientèle ayant pour objectif un travail indépendant.

Le volet Soutien de l'emploi du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées est ouvert aux personnes handicapées admissibles qui recherchent un emploi, qu'elles soient ou non bénéficiaires d'une prestation de soutien du revenu du même Programme.

31. Qu'est-ce que le volet d'aide à l'emploi d'Ontario au travail?

Le volet d'aide à l'emploi d'Ontario au travail propose un éventail de mesures et d'activités d'aide à l'emploi qui aident les participants au programme à se préparer au travail et à trouver et conserver un emploi.

Ce volet d'aide à l'emploi a été mis au point comme une approche du marché du travail axée sur la responsabilité de la clientèle concernant la participation aux

activités d'aide à l'emploi proposées en vue de réintégrer le marché du travail et de progresser vers l'autonomie.

32. Que disait le rapport 2018 de la Vérificatrice générale sur les améliorations au programme Ontario au travail nécessaires?

Le rapport 2018 de la Vérificatrice générale soulignait les améliorations suivantes à apporter au programme Ontario au travail :

- rendre les programmes plus simples tout en renforçant la responsabilisation;
- améliorer les soutiens à l'intention des personnes ayant d'importants obstacles à l'emploi;
- améliorer les services d'emploi à l'intention des bénéficiaires de l'aide sociale en créant de meilleurs soutiens plus rationalisés et en se concentrant davantage sur les résultats;
- moderniser le système, p. ex. les services numériques, pour réduire le fardeau administratif général et améliorer l'expérience relative aux services;
- élaborer, essayer et mettre en œuvre de meilleures approches de prestation de services.