



Services d'emploi et Programme
d'orientation en matière d'emploi pour
les jeunes

Lignes directrices sur le plan d'activités
de 2017-2018 à l'intention des
fournisseurs de services

**Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation
professionnelle**

Table des matières

1.0	Introduction	3
1.1	Objectif	3
1.1.1	Services d'emploi	3
1.1.2	Programme d'orientation en matière d'emploi pour les jeunes.....	5
1.2	Priorités stratégiques	6
1.2.1	Services d'emploi	6
1.3	Modifications au plan d'activités de 2017-2018 – SE et POEJ.....	7
1.4	Responsabilités du ministère	7
1.5	Responsabilités du fournisseur de services - SE.....	11
2.0	Lignes directrices sur le plan d'activités.....	12
2.1	Structure du formulaire de plan d'activités	12
2.2	Activités de prestation de services.....	13
2.2.1	Services	13
2.2.2	Sensibilisation	15
2.2.3	Coordination des services.....	15
2.3	Plan de prestation des services	16
3.0	Engagements en matière de rendement.....	18
3.1	Mesures de base, norme de qualité des services et indicateurs des Services d'emploi pour 2017-2018	18
3.2	Exigences en matière d'amélioration continue	21
4.0	Soumission des plans d'activités	26
5.0	Ressources et sources de données.....	26

1.0 Introduction

1.1 Objectif

1.1.1 Services d'emploi

Le processus de planification des activités des Services d'emploi d'Emploi Ontario vise à permettre aux fournisseurs de Services d'emploi d'établir la façon dont ils comptent atteindre leurs objectifs tout en respectant les directives du ministère, leur budget et le cycle annuel de gestion des activités, qui prend fin le 31 mars.

Le processus de planification des activités annuel assure la gestion continue et efficace, ainsi que le succès de la prestation de services des SE, en permettant aux fournisseurs de services :

- de connaître les résultats obtenus dans leur point de service;
- d'en comprendre les causes;
- d'élaborer des stratégies d'amélioration;
- de revoir leurs stratégies de façon continue.

Pour prendre les décisions relatives au maintien du financement, au renouvellement des contrats, aux incitatifs au rendement et autres récompenses et reconnaissances à l'intention des fournisseurs de services, le ministère a recours à la matrice des décisions relatives au financement des Services d'emploi. Les décisions du ministère sont fondées sur les quatre principaux critères suivants :

1. le respect de l'entente et des directives au sujet des services;
2. l'atteinte de la norme provinciale de qualité des services;
3. la démonstration de la capacité organisationnelle;
4. l'atteinte des objectifs d'amélioration continue.

Cette matrice transparente énonce des attentes précises et cohérentes. Elle indique ce qui est nécessaire afin d'assurer le maintien du financement et de mériter des récompenses et une reconnaissance, ainsi que les circonstances dans lesquelles des améliorations seraient exigées ou un avis de résiliation du contrat serait envoyé.

(Pour plus de détails, consulter la section 4.4.4 Amélioration continue dans le cadre du cycle de planification des activités du Ministère)

Le plan d'activités des SE de 2017-2018 présente les objectifs fixés par votre organisme par rapport à la norme provinciale de qualité des services; une fois rédigé, il permettra d'orienter les responsabilités et les objectifs de l'annexe G de votre entente juridique des SE. Les cibles du plan d'activités feront l'objet d'un suivi au moyen des rapports mensuels produits par le Système de gestion des cas du Système d'information d'Emploi Ontario (SGC du SIEO), d'un rapport trimestriel d'étape et d'ajustements (RTEA), ainsi que de rencontres avec votre conseillère ou conseiller en emploi et en formation.

1.1.2 Programme d'orientation en matière d'emploi pour les jeunes

Le Programme d'orientation en matière d'emploi pour les jeunes (POEJ) sert les jeunes qui font face à peu d'obstacles à l'emploi en leur donnant accès à des ressources en recherche d'emploi, à de l'information connexe et à des perspectives d'emploi.

Le programme offre différents services d'emploi non intensifs qui donnent aux jeunes âgés de 15 à 29 ans une occasion d'acquérir des compétences en gestion de carrière, de découvrir des activités d'exploration de carrières et d'obtenir de l'aide pour trouver du travail, y compris des emplois d'été et des emplois à temps partiel pendant l'année scolaire.

Le plan d'activités du POEJ pour 2017-2018 s'appuie sur le même modèle que pour le plan d'activités de 2016-2017. Vous devez y fournir des renseignements tels que les heures d'ouverture et la démarche du fournisseur de services en matière de sensibilisation.

1.2 Priorités stratégiques

1.2.1 Services d'emploi

Pour 2017-2018, la priorité stratégique des Services d'emploi consiste à cibler les populations vulnérables et sous-représentées au sein du marché du travail et à aider les personnes à accéder aux possibilités d'emploi en apprentissage. On s'attend à ce que votre organisme continue de cibler et de sensibiliser les personnes les plus à risque de chômage chronique ou de longue durée, et celles qui sont marginalisées sur le marché du travail.

En 2017-2018, le Ministère continue de s'attaquer à sa priorité stratégique d'améliorer le taux de participation au programme OT et le taux de participation des personnes handicapées et demande à chaque point de service de s'engager une fois de plus à améliorer le taux de participation au programme OT et de participation des personnes handicapées en se fondant sur les résultats de fin d'exercice 2015-2016. En 2017-2018, chaque point de service doit s'engager à augmenter son taux de participation au programme OT et son taux de participation des personnes handicapées en fonction de ses résultats par rapport au taux de participation provincial. Veuillez consulter la section Activités de prestation de services du formulaire de plan d'activités pour plus de renseignements.

1.3 Modifications au plan d'activités de 2017-2018 – SE et POEJ

Voici les modifications apportées à la procédure de soumission des plans d'activités et au formulaire de plan d'activités :

Modifications apportées au formulaire de plan d'activités

Services d'emploi

- Il n'y a aucun changement important au plan d'activité des SE par rapport à l'année précédente.
- Certaines questions ont été reformulées à des fins de clarté.

Programme d'orientation en matière d'emploi pour les jeunes

- Il n'y a aucun changement important au plan d'activité du POEJ par rapport à l'année dernière.
- Certaines questions ont été reformulées à des fins de clarté

1.4 Responsabilités du ministère

Le plan d'activités envoyé au moyen de FS Connexion sera accepté aux fins d'examen lorsque tous les renseignements requis auront été transmis par courriel au ministère avant la date limite de présentation. Pour en savoir plus sur la procédure automatisée de présentation du plan d'activités, les fournisseurs de services peuvent consulter le guide de l'utilisateur de FS Connexion et le module de formation en ligne accessibles sur le site Espace partenaires Emploi Ontario (EPEO).

Pour prendre les décisions relatives au maintien du financement et au renouvellement des ententes de SE, le ministère a recours à la matrice des décisions relatives au financement des Services d'emploi, tel que mentionné dans les Directives aux fournisseurs de services et indiqué dans la section 1.1.1 – Services d'emploi du présent guide.

Les objectifs d'amélioration continue que votre point de service a communiqués permettent au ministère de connaître le contexte des décisions et des engagements que vous avez pris dans le cadre de votre entente; les sections de votre plan d'activités s'y rapportant ne seront toutefois pas soumises à l'évaluation ni à l'approbation du ministère. En somme, le ministère n'approuve pas les objectifs que vous avez fixés. Toutefois, il est important de souligner que le ministère pourrait suspendre le financement des activités de votre point de service si vous ne prenez pas l'engagement d'atteindre la norme de qualité des services, ou les objectifs d'amélioration continue de votre plan d'activités 2017-2018.

Pour que le ministère approuve le financement de votre point de service au titre des SE en 2017-2018, vos engagements indiqués à l'annexe G de votre entente doivent :

- démontrer une amélioration continue;
- atteindre la norme provinciale de qualité des services.

Le ministère fournira à votre point de service des allocations estimatives au titre des SE et du POEJ dans les catégories de financement suivantes afin de faciliter le processus de planification des activités :

Programme d'orientation en matière d'emploi pour les jeunes

- fonds de fonctionnement
- soutiens financiers et incitatifs

Services d'emploi

- fonds de fonctionnement
- incitatifs à l'emploi et à la formation pour les employeurs
- soutien des participants en matière d'emploi et de formation

Dans les prochains cycles de planification annuelle des activités, le montant du financement reçu par votre point de service accordé selon le nombre d'inscriptions aux unités des SE, et par conséquent, votre allocation de subventions de fonctionnement, peut être lié à un certain nombre de variables qui, combinées aux engagements en matière de rendement, éclaireront les décisions sur le financement. Les variables sont les suivantes :

- clientèle
- lieu
- contexte du marché du travail
- résultats
- économies d'échelle

Il revient au ministère de déterminer le niveau de service requis pour chaque communauté, en fonction du plan de service communautaire de prestation des SE du ministère.

Le ministère et votre organisme travailleront en collaboration afin de déterminer les besoins de la communauté en matière d'emploi et pour assurer l'amélioration continue

des SE et du POEJ, en comparant les résultats obtenus et les engagements pris dans le cadre du plan d'activités de votre point de service.

1.5 Responsabilités du fournisseur de services - SE

Le plan d'activités atteste de l'engagement de votre organisme à respecter les niveaux de services de votre point de service, la norme de qualité des services et les objectifs d'amélioration continue, et ce, dans les limites du budget.

Votre organisme sera tenu responsable de l'atteinte des objectifs indiqués dans la section Engagements du système de gestion du rendement des Services d'emploi (voir Services d'emploi : Directives aux fournisseurs de services). Il revient donc à votre organisme d'élaborer un plan de prestation des services qui lui permettra d'atteindre ces objectifs.

Le ministère s'engage à soutenir votre organisme dans l'élaboration de ses plans.

Programme d'orientation en matière d'emploi pour les jeunes

Le plan d'activités atteste de l'engagement de votre organisme à respecter les niveaux de services de votre point de service, ainsi que les résultats en matière de satisfaction des vos clients.

Votre organisme est responsable de veiller à ce que vous atteigniez les niveaux cibles de soutiens et d'incitatifs aux inscriptions et au jumelage travailleur-emploi tel que décrit dans le présent plan.

2.0 Lignes directrices sur le plan d'activités

2.1 Structure du formulaire de plan d'activités

Le formulaire de plan d'activités de 2017-2018 a été normalisé pour tous les programmes d'Emploi Ontario et est accessible par l'entremise de FS Connexion.

Le formulaire de plan d'activités contient les sections suivantes :

- A. Activités de prestation de services
- B. Plan de prestation des services
- C. Mesures de rendement

2.2 Activités de prestation de services

2.2.1 Services

Ces renseignements donnent au ministère une idée de la façon dont les services sont offerts et du moment où ils sont offerts. Ces données nous permettent de recueillir de façon systématique et efficace tout renseignement sur les changements apportés au point de service et nous donnent une idée des facteurs à prendre en considération quant à votre prestation de service, à votre démarche de sensibilisation et à votre coordination des services.

Dans le cadre de notre engagement à respecter les principes d'amélioration continue, le ministère invite notre réseau à faire fond sur notre engagement à la priorité stratégique actuelle, soit d'accroître les taux de participation au programme OT et de participation des personnes handicapées au programme SE. En 2015-2016 (données pour l'exercice financier au complet), nous n'avons pas aussi bien réussi que prévu, le taux de participation des personnes handicapées étant passé 5 % à 6 % et les taux de participation au programme OT étant restés inchangés pour la province. Toutefois, les données préliminaires pour l'exercice 2016-2017 indiquent des résultats plus positifs relativement aux deux taux de participation.

Veillez noter que nous nous attendons à ce que vous utilisiez comme base les données de fin d'exercice de 2015-2016, car elles représentent un exercice financier complet, mais vous devrez également utiliser des données à jour de 2016-2017 pour vous aider à fixer les cibles pour l'exercice financier 2017-2018.

Calculs et exemples (fondés sur les données de fin d'exercice de 2015-2016) :

À titre d'exemple, si votre taux de participation au programme OT a atteint ou a dépassé 14 % (taux arrondi), vous devez alors faire en sorte que votre taux

augmente de 1 à 5 % en 2017-2018. Utilisons comme exemple les résultats provinciaux pour 2015-2016 :

- Nombre de plans de services fermés pour les SE en 2015-2016 = 194 940
- Nombre de clients du programme OT en 2015-2016 = 26 646
- Pourcentage de clients du programme OT en 2015-2016 = 13,7 % = 14 %

Le résultat ayant atteint ou dépassé 14 %, l'engagement à l'égard du plan d'activités des SE pour 2017-2018 devrait normalement indiquer une hausse entre 1 et 5 % des résultats de 2015-2016.

Étant donné que les inscriptions aux services assistés varient d'une année à l'autre, la cible pour le programme OT sera vraisemblablement de 1 à 5 % du nombre de clients du programme OT et non la cible annuelle fixée pour les services assistés.

Par conséquent, selon l'exemple ci-dessus, le point de service présentera ce qui suit :

- Cible pour le programme OT pour 2017-2018 = 26 646 X 1,01 = 26 913
comme minimum pour un maximum de
- Cible pour le programme OT pour 2017-2018 = 26 646 X 1,05 = 27 978
- Nombre réel de clients du programme OT (2015-2016) = 26 646
- Pourcentage réel de clients du programme OT (2015-2016) : 14 %
- Nombre cible de clients du programme OT Target (2017-2018) = un nombre entre 26 913 et 27 978, p. ex. 27 445
- Pourcentage cible de clients du programme OT (2017-2018) = un pourcentage entre 1 et 5 %*, p. ex. 3 %

Nous nous attendons à ce que le point de service choisisse un nombre et un pourcentage appuyés par les données pour 2015-2016 et par ses résultats pour l'exercice 2016-2017.

La même méthode de calcul devrait s'appliquer aux chiffres relatifs aux personnes handicapées.

2.2.2 Sensibilisation

La section Sensibilisation vise à établir les groupes de clients que vous ciblez activement.

2.2.3 Coordination des services

La section Coordination des services vise à recueillir des renseignements sur les programmes/services (autres que les SE et le POEJ) que votre point de service doit offrir en vertu d'un contrat. Cela doit se faire à l'échelle du point de service et non à celle du fournisseur de services.

2.3 Plan de prestation des services

Services d'emploi

Cette section présente les points forts de votre point de service, ainsi que les deux aspects à améliorer en 2017-2018 afin d'atteindre la norme provinciale de qualité des services. Pour plus de détails, veuillez consulter la section 3.1 Mesures de base, norme de qualité des services et indicateurs des Services d'emploi pour 2017-2018. Veuillez remplir un plan de prestation des services pour chaque point de services subventionné.

Le plan de prestation de service comporte deux sections :

1. **Comprendre les causes et les résultats** : Cette section vous permet d'analyser les progrès accomplis par votre point de service dans l'atteinte de trois mesures de base (une force et deux aspects à améliorer), en vue de fixer des objectifs et d'élaborer le plan d'activités. Elle vous permet également d'établir un lien de causalité entre vos stratégies en matière de prestation de service et les indicateurs de la capacité organisationnelle, c'est-à-dire la planification, la mesure, les ressources et la communication. Bien que cette section ne soit pas évaluée ou approuvée par le ministère, elle fournit des renseignements qui aident à comprendre comment ont été définis les objectifs dans la section Stratégies d'amélioration pour 2017-2018.

2. **Stratégies d'amélioration pour 2017-2018** : Cette section vous permet de cibler une force de votre point de service sur laquelle miser, ainsi que deux aspects sur lesquels vous concentrer en 2017-2018.

Concernant ces aspects, votre point de service établira des objectifs trimestriels, ce qui vous permettra de mesurer les progrès accomplis en cours d'année et d'évaluer l'efficacité des stratégies et des mesures adoptées pour atteindre vos objectifs. Votre objectif du quatrième trimestre doit correspondre aux engagements indiqués dans l'annexe G de votre entente avec le ministère. Au cours de l'exercice 2017-2018, votre point de service devra mesurer et analyser les progrès accomplis dans la réalisation des objectifs trimestriels, des engagements en matière de rendement et des stratégies, et en rendre compte dans le Rapport trimestriel d'étape et d'ajustements (RTEA). (Pour plus de détails, voir la section 3.2 Exigences en matière d'amélioration continue)

REMARQUE : L'étape finale du processus de compréhension des résultats consiste à décider quelles sont les forces et les faiblesses établies sur lesquelles vous devriez concentrer vos efforts de changement. Il est important de cibler vos efforts, car il est impossible de tout changer en même temps.

Une démarche où on cible les efforts pour apporter quelques changements importants tend à être plus efficace qu'une démarche non ciblée. C'est pourquoi il est important de concentrer les efforts dans les domaines de force et ceux à améliorer pour accroître les chances de réussir.

3.0 Engagements en matière de rendement

3.1 Mesures de base, norme de qualité des services et indicateurs des Services d'emploi pour 2017-2018

Une des caractéristiques des systèmes de gestion du rendement efficaces est l'utilisation de données réelles et vérifiables sur le rendement pour établir des normes de base en matière de rendement. Les engagements au chapitre du rendement qui sont indiqués dans le plan d'activités annuel du fournisseur de services doivent être équivalents (ou supérieurs) à la norme provinciale de qualité des services (norme de base), et prévoir une amélioration des résultats obtenus par l'organisme.

Le ministère corrigera les normes de base en matière de rendement, afin qu'elles reflètent les changements à l'échelle du système, et confirmera les nouvelles normes pour l'année suivante dans le cycle annuel de planification des activités. Ces normes de base seront revues annuellement, sans nécessairement être modifiées systématiquement. Les mesures et les indicateurs de rendement pourront aussi être modifiés après que les données réelles auront fait l'objet d'une analyse et d'une discussion avec les fournisseurs de services, et à mesure que les connaissances et la compréhension du ministère progresseront.

Les mesures établies de qualité des services provinciale pour l'année 2017-2018
demeure à 5.40

Dimension	Mesure de base	Norme provinciale minimale de qualité des services	Facteur de pondération	Valeur de la norme de la qualité des services	Valeur maximale
<i>Service à la clientèle (40 %)</i>	1. Satisfaction des clients (client, participant, employeur)	90 %	15 %	1,35	1,50
<i>Service à la clientèle – suite (40 %)</i>	2. Coordination des services	34 %	25 %	0,85	2,50
<i>Efficacité (50 %)</i>	3. Résultat des services				
	a. Au travail ou suit son cheminement de carrière	69 %	25 %	1,73	2,50
<i>Efficacité – suite (50 %)</i>	b. En formation ou aux études	10 %	10 %	0,10	1,00
<i>Efficacité – suite (50 %)</i>	4. Pertinence de la participation - Profil des	31 %	15 %	0,47	1,50

Dimension	Mesure de base	Norme provinciale minimale de qualité des services	Facteur de pondération	Valeur de la norme de la qualité des services	Valeur maximale
	participants				
Efficiencia (10 %)	5. Inscriptions et activités financées a. Inscription aux services assistés	90 %	5 %	0,45	0,50
Efficiencia – suite (10 %)	b. Ateliers et séances d'information	90 %	5 %	0,45	0,50
Total	S/O	S/O	S/O	5,40	10,00

Pour un complément d'information sur les dimensions de la réussite de la qualité des services, les mesures du rendement et les objectifs et normes de qualité des services (y compris la façon d'y arriver et de les calculer), veuillez consulter les Directives aux fournisseurs de services.

Pour obtenir plus de détails sur la méthode de calcul des mesures de base, consultez le document « Services d'emploi – Mesures et indicateurs de la qualité du service », disponible sur le site Web d'Espace partenaires Emploi Ontario (EPEO).

Le taux de satisfaction des clients du POEJ pour les jeunes doit être de 90 % pour les clients/participants/employeurs. Il n'y a pas de norme de qualité des services officielle pour le POEJ, mais on s'attend à ce que les cibles pour la satisfaction des clients, les inscriptions et le jumelage travailleur-emploi, les soutiens et les incitatifs soient atteintes.

3.2 Exigences en matière d'amélioration continue

L'amélioration continue permet d'intégrer la mesure du rendement et la planification à l'organisation d'un organisme dans le but d'améliorer la prestation des services. L'intégration se fait de manière transparente et constante, ce qui permet même aux meilleurs points de service de continuer à s'améliorer.

Les systèmes d'amélioration continue exigent des gestionnaires des points de service qu'ils se fondent sur des données pour déterminer les forces et les aspects à améliorer. Les points de service doivent être en mesure d'évaluer leur rendement au fil du temps, et de se comparer à d'autres points de service.

Chaque point de service est invité à indiquer un point fort et deux aspects à améliorer. Comme le système de gestion du rendement des SE repose sur la capacité du fournisseur de services à planifier, à mesurer, à communiquer et à fournir des ressources pour soutenir l'amélioration des services, chaque point de service doit préciser les aspects de la capacité organisationnelle qui lui ont permis d'obtenir des résultats, afin de mieux comprendre ce qui influence son rendement.

Le ministère demande à chaque point de service de se fixer des objectifs d'amélioration continue, en fonction de ses résultats au 30 septembre 2016 relativement à la norme de qualité des services et aux cinq mesures de base, en adoptant l'un des trois « scénarios d'amélioration continue » :

SCÉNARIO DES RÉSULTATS A – Atteinte de la NQS (5.40) et de toutes les mesures de base (2016-2017) au 30 septembre 2016

Si le point de service a **atteint ou dépassé** la norme de qualité des services (NQS) de 2016-2017 et **a atteint ou dépassé** toutes les mesures de base, il doit s'engager à :

✓ améliorer les résultats relatifs à la norme de qualité des services (NQS) en faisant progresser *l'une ou l'autre des deux* des mesures de base de 2016-2017

Exemple

Point de service - Scénario A :

Le point de service affiche les résultats suivants au 30 septembre 2016 :

- ✓ Satisfaction des clients = 90 %
- ✓ Coordination des services = 34 %
- ✓ Au travail ou suit son cheminement de carrière = 69 %
- ✓ En formations ou aux études = 10 %
- ✓ Pertinence de la participation = 31 %

- ✓ Inscriptions = 90 %
- ✓ Inscription aux RI = 90 %
- ✓ NQS = 5,40

Le Scénario A s'applique au point de service. Ce dernier doit alors s'engager à atteindre 5,40 ou plus dans son plan d'activités pour 2017-2018. Il doit aussi s'engager, par exemple, à améliorer ses résultats pour la mesure « Au travail », en dépassant 69 %, et pour la mesure « Coordination des services », en dépassant 34 %. La pondération combinée pour ces deux mesures étant de 50 %, leur incidence combinée sur la NQS serait considérable.

Le point de service dans ce scénario pourrait voir les résultats « Au travail ou suit son cheminement de carrière » comme sa force et alors déterminer comment il les atteint pour appliquer les principes ou les procédures aux deux domaines à améliorer. Ces domaines pourraient être, par exemple, la « Pertinence de la participation » et les « Inscriptions ». Le point de service peut déterminer que même s'il a atteint la norme pour la « Pertinence de la participation », il y a au sein de sa communauté des groupes de clients sous-représentés qui ont besoin de services d'emploi, mais qui n'y ont pas eu recours. Le point de service cherchera donc à cibler davantage ce groupe afin d'accroître ses inscriptions et d'établir d'autres indicateurs de pertinence étant donné que les indicateurs de pertinence normalement associés aux clients traditionnels ne s'appliquent pas à ce groupe de clients.

**SCÉNARIO DES RÉSULTATS B – Atteinte de la NQS (5,40) mais pas toutes les
mesures de base provinciales (2016-2017) au 30 septembre 2016**

Si le point de service a **atteint ou dépassé** la norme de qualité des services (NQS) de 2016-2017, **mais n'a pas atteint** un ou plusieurs mesures de base, il doit s'engager à :

- respecter la norme générale de qualité des services; **ET**

- améliorer le résultat **d'au moins une mesure de base de 2016-2017** inférieure à la norme provinciale; **ET**

- veiller à ce que **toutes les mesures de base de 2019-2017** qui sont présentement (au 30 septembre 2016) au niveau ou au-dessus de la norme **ne tombent pas en dessous de la norme provinciale en 2017-2017.**

Il est important de souligner que les points de service qui n'atteignent pas les cibles relatives aux mesures de base qui ont été établis peuvent recevoir un avis concernant un examen officiel de la part du ministère et être tenus de soumettre un plan d'action expliquant les mesures qu'ils entendent prendre pour se conformer.

SCÉNARIO DES RÉSULTATS C – NQS (5,40) non atteinte au 30 septembre 2016

Si le point de service n'a ***pas atteint*** la norme de qualité des services (NQS) de 2016-2017, il doit s'engager à :

- atteindre la norme générale de qualité des services* de 2017-2018

Il est important de souligner qu'il est possible d'atteindre la norme de qualité des services sans nécessairement atteindre la norme de chacune des mesures de base des SE selon leurs pondérations. Dans certains cas, des points de service pourraient atteindre des résultats supérieurs à la norme d'une mesure de base, ce qui a pour effet de rehausser leur taux de la NQS, même si certaines mesures sont inférieures à la norme.

* Il est important de souligner que les points de service qui n'atteignent pas la norme de qualité des services à la fin de l'exercice financier recevront une lettre relative aux améliorations exigées de la part du ministère et être tenus de soumettre un plan d'action expliquant les mesures qu'ils entendent prendre pour se conformer.

4.0 Soumission des plans d'activités

Date limite et formulaires requis

Les plans d'activités doivent être soumis au moyen de FS Connexion au plus tard le **13 janvier 2017 à 17 h.**

Note : Si vous ne soumettez pas votre formulaire de plan d'activités 2017-2018 au plus tard à la date limite, le débloqué des fonds pourrait être retardé.

Veillez noter que la présentation de ce plan d'activités et des documents connexes remplace le rapport trimestriel d'étape et d'ajustements du troisième trimestre.

5.0 Ressources et sources de données

Plusieurs ressources et sources de données peuvent vous être utiles pour l'élaboration des plans d'activités 2017-2018 de vos points de service :

- [Services d'emploi – Directives aux fournisseurs de services¹](http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/programs/es.html#servicesd'emploi)
- [Services d'emploi – Mesures et indicateurs de la qualité du service²](http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/publications/20120709_performance_indicators_definitions_fr.pdf), disponible sur le site Web de l'EPEO.

¹<http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/programs/es.html#servicesd'emploi>

² http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/publications/20120709_performance_indicators_definitions_fr.pdf

- Rapports sur le rendement disponibles dans le portail externe du SGC du SIEO :
 - Rapport détaillé sur la qualité des services des SE n° 11, septembre, 2016-2017, Rapport sur la qualité des services n° 10 et autres rapports connexes.
 - Toutes données – Plan de services / Profil SE n° 15B, septembre, 2016- 2017
 - Rapport détaillé sur la qualité des services n° 11, mars (fin d'exercice), 2015-2016, ou rapport sur la qualité des services n° 10 et autres rapports connexes.
 - Toutes données – Plan de services / Profil SE n° 15B, mars (fin d'exercice), 2015-2016.