



**SERVICES D'EMPLOI
EMPLOI ONTARIO**

**Lignes directrices sur le plan d'activités
de 2012-2013 à l'intention
des fournisseurs de services**

Ministère de la Formation et des Collèges et Universités

Table des matières

Section 1 : Introduction

- a) Objectif
- b) Mesures de base, norme de qualité des services et indicateurs des Services d'emploi pour 2012-2013
- c) Changements apportés au plan d'activités des Services d'emploi pour 2012-2013
 - Correction du calcul de la coordination du service, un indicateur de la norme de qualité des services
 - Nouvelle exigence relative à l'amélioration continue

Section 2 : Présentation, acceptation et approbation du plan d'activités

- d) Échéance et modèles à remplir
- e) Critères d'acceptation du plan d'activités et d'allocation du financement

Section 3 : Ressources et sources de données

Section 1 : Introduction

a) Objectif

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 et de revoir leurs stratégies de façon continue.

Le plan d'activités des SE 2012-2013 présente les objectifs fixés par votre organisme par rapport à la norme intérimaire de la qualité des services; une fois rédigé, il permettra d'orienter les responsabilités et les objectifs de l'annexe B 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'ajustement (RTEA), ainsi que de rencontres avec votre conseillère ou conseiller en emploi et en formation.

b) Mesures de base, norme de qualité des services et indicateurs pour les services d'emploi en 2012-2013

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.

À la lumière du rendement des points de service au cours des 20 premiers mois de la prestation des Services d'emploi, **le Ministère a décidé de n'apporter aucun changement pour 2012-2013, que ce soit aux mesures de base des SE ou à la norme de qualité des services.** Reportez-vous au tableau récapitulatif ci-dessous pour connaître les facteurs de pondération, les normes et les calculs qui permettent d'établir la norme de qualité des services pour 2012-2013.

| DIMENSION | MESURE DE BASE | NORME PROVINCIALE MINIMALE DE QUALITÉ DES SERVICES | FACTEUR DE PONDÉRATION | VALEUR DE LA NORME DE QUALITÉ DES SERVICES | VALEUR MAXIMALE |
|--------------------------------------|--|--|------------------------|--|-----------------|
| Service à la clientèle (40 %) | 1. Satisfaction des clients (client, participant, employeur) | 85 % | 15 % | 1,28 | 1,50 |
| | 2. Coordination des services | 30 % | 25 % | 0,75 | 2,50 |
| Efficacité (50 %) | 3. Résultat des services - Au travail ou suit son cheminement de carrière | 69 % | 25 % | 1,73 | 2,50 |
| | 4. En formation ou aux études | 10 % | 10 % | 0,10 | 1,00 |
| | 5. Pertinence de la participation - Profil des participants | 25 % | 15 % | 0,38 | 1,50 |

| | | | | | |
|--------------------------------------|---|------|-----|-------------|--------------|
| Efficiences (10 %) | 6. Inscriptions et activités financées - Inscription aux services assistés | 90 % | 5 % | 0,45 | 0,50 |
| | 7. Ateliers et séances d'information | 90 % | 5 % | 0,45 | 0,50 |
| Norme de qualité des services | | | | 5,14 | 10,00 |

La norme de qualité des services a une valeur maximale de 10. Pour calculer la valeur de la qualité des services, chaque mesure de base est multipliée par son facteur de pondération. Les valeurs de la norme de qualité des services sont ensuite additionnées afin d'obtenir l'objectif minimal de qualité des services et la valeur maximale de qualité des services. Les mesures de base ne peuvent avoir une valeur supérieure à la valeur maximale qui leur est assignée.

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 du service (y compris la façon d'y arriver et de les calculer), consultez les sections 2.5 et 3.7 ainsi que l'annexe 1 des *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 2010-2012 », disponible sur le site Web d'Espace partenaires Emploi Ontario (EPEO) à l'adresse

http://www.tcu.gov.on.ca/fr/eopg/publications/20110622_performance_indicators_definitions_fr.pdf

c) Changements apportés au Plan d'activités 2012-2013 des services d'emploi (SE)

Le Ministère apporte deux changements au processus de planification des activités de 2012-2013, par rapport au processus de 2010-2012 :

- une clarification ou correction du calcul de la mesure de base pour la coordination des services;
- l'exigence que chaque point de service continue d'intégrer l'amélioration continue de leur livraison ES

Correction du calcul de la coordination du service, un indicateur de la norme de qualité des services

La coordination des services indique dans quelle mesure le plan de Services d'emploi d'un client est fondé efficacement sur les activités de coordination, d'intégration et de soutien à l'accès aux autres services offerts par un fournisseur de services. Cet

indicateur permet de déterminer le *pourcentage* de clients qui participent à un service d'emploi assisté et qui ont fait l'objet d'une orientation efficace et appuyée pendant ou après la participation à ce service d'emploi.

Le Ministère a récemment déterminé que le calcul de la coordination des services utilisé pour les rapports de rendement des Services d'emploi était incorrect pour la période de référence 2010-2012, puisqu'il ne mesurait pas le pourcentage de clients qui avait eu recours à la coordination des services, mais plutôt le ratio d'indicateur par client, comme le montre l'exemple suivant :

Un client des services assistés des SE est orienté officiellement vers les Services d'emplois par le ministère des Affaires civiques et de l'Immigration. Pendant qu'il reçoit des services d'emploi, le client est aussi orienté vers un programme de préapprentissage (c.-à-d. orienté vers un autre organisme aux fins de formation), vers une école secondaire (orienté vers un autre organisme pour prendre part à un programme d'études ou de formation afin de terminer ses études secondaires), et aussi vers le programme Ontario au travail.

Selon le calcul du rendement utilisé en 2010-2012, la somme totale des indicateurs de coordination des services pour les clients orientés par un autre organisme ou vers un autre organisme dans le cadre de plans de services assistés est divisé par le nombre de clients des services assistés. Dans l'exemple ci-dessus, le total de quatre indicateurs de coordination des services aurait été divisé par un seul client, ce qui donnerait un résultat de 400 %.

Le calcul corrigé sera utilisé pour les rapports de rendement de 2012-2013 et concerne uniquement le nombre de plans de services qui comptent un ou plusieurs indicateurs de coordination, qui seront divisés par le nombre total de départs au cours de la même période de référence. Dans l'exemple cité ci-dessus, le résultat de la coordination des services devrait compter un seul plan de service (comportant quatre indicateurs) divisé par un seul plan de service terminé, ce qui donne un résultat de 100 % pour la coordination des services.

Même si le participant qui a eu recours aux services assistés est associé à un ou plusieurs indicateurs de coordination, *un seul* indicateur par plan de services terminé entrerait dans le calcul. Si le client assisté a participé à plusieurs plans de service des SE pendant la période de référence, plusieurs indicateurs pourront être pris en compte, mais à raison d'un indicateur par plan de service des SE.

En raison de cette erreur, et pour donner la chance aux points de services de vérifier si les mesures de rendement relatives à la coordination des services ont été calculées correctement, **le Ministère a établi la mesure de base des services de coordination pour l'ensemble des points de service pour 2012-2013 à 30 %**. La coordination des services ne fera donc pas partie des mesures que les points de services pourraient s'engager à améliorer avant que les données sur le rendement corrigées aient été recueillies en 2012-2013.

Nouvelle exigence relative à l'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.

Dès cette année, dans le cadre du processus annuel de planification des activités, chaque point de service devra 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 de planifier, à mesurer, à communiquer et à fournir des ressources pour soutenir l'amélioration du service, chaque point de service devra désormais déterminer 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 en date du 31 octobre 2011 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 RÉSULTATS A – Atteinte de la norme l'objectif intérimaire de qualité des services (OIQS) (5,14) et de l'ensemble des mesures de base (2011-2012) en date du 31 octobre 2011

Si le point de service a **atteint ou dépassé** l'objectif intérimaire de qualité des services (OIQS) de 2011-2012 **et a atteint ou dépassé** tous les objectifs relatifs aux mesures de base, il doit s'engager à :

- ✓ améliorer les résultats relatifs à la norme de qualité du service en faisant progresser *deux* des mesures de base de 2012-2013.

SCÉNARIO D'AMÉLIORATION B – Atteinte de la norme l'objectif intérimaire de qualité des services (OIQS) (5,14) mais pas tous des mesures de base (2011-2012) en date du 31 octobre 2011

Si le point de service a **atteint ou dépassé** l'objectif intérimaire de qualité des services (OIQS) de 2011-2012, **mais qu'il n'a pas atteint un ou plusieurs** des objectifs relatifs aux 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 2012-2013** inférieure à la norme provinciale; et
- ✓ s'assurer que toutes les mesures essentielles 2011-2012 actuellement (en Octobre 31, 2011) ou au-dessus standards ne tombent pas en dessous de la norme provinciale en 2012-

SCÉNARIO D'AMÉLIORATION C – Non-atteinte de la norme intérimaire de qualité des services (5,14) en date du 31 octobre 2011

Si le point de service n'a **pas atteint** l'objectif intérimaire de qualité des services (OIQS) de 2011-2012, il doit s'engager à :

- ✓ atteindre la norme générale de qualité du service* de 2012-2013

* Rappelons qu'il est possible d'atteindre la norme globale de qualité des services sans toutefois atteindre chacune des mesures de base, lesquelles sont assorties d'un facteur de pondération. Dans certains cas, les points de service peuvent obtenir des mesures de base supérieures à la norme, ce qui fait augmenter la valeur globale de la norme de qualité des services, malgré des résultats inférieurs à la norme pour certaines mesures de base.

Afin d'aider les points de service à déterminer le scénario d'amélioration continue qu'ils devraient adopter pour atteindre leurs objectifs en 2012-2013, le Ministère a élaboré une feuille de travail pour la révision des résultats et l'élaboration du plan. Les points de services ne sont pas tenus d'utiliser ce document et n'ont pas à le soumettre avec le plan d'activités. S'ils décident toutefois de le fournir comme document complémentaire, il ne sera ni évalué ni approuvé par le Ministère.

Les points de service doivent indiquer leurs objectifs d'amélioration continue dans les sections Comprendre les causes et les résultats et Stratégies d'amélioration pour 2012-2013 du modèle 2.

Section 2 : Présentation, acceptation et approbation du plan d'activités

d) Échéances à respecter et modèles à remplir

Votre point de service doit envoyer les trois modèles demandés par courriel à l'adresse électronique centralisée de votre région au plus tard le vendredi 16 décembre 2011, à 17 h. Note : Tout retard de l'envoi de votre plan d'activités pourrait retarder la date de versement des fonds pour 2012-2013.

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

Le plan d'activités des SE de 2012-2013 est constitué de **trois modèles que vous devrez remplir pour chaque point de service.**

- **Modèle 1** □ ***Renseignements sur le fournisseur de service*** : permet au Ministère de recueillir systématiquement et efficacement tout nouveau renseignement sur les fournisseurs de services (p. ex. dénomination sociale, personnes-ressources du point de service ou de l'organisme), ainsi qu'un portrait de la prestation et de la coordination des services pour chaque point de service. Veuillez remplir le modèle *Renseignements sur le fournisseur de service* pour chaque point de services subventionné.
- **Modèle 2** □ ***Plan de prestation des services*** : Ce plan présente les points forts de votre point de service, ainsi que les deux aspects à améliorer en vue d'atteindre la norme de qualité des services établie dans la section *Mesures de base, norme de qualité des services et indicateurs pour les services d'emploi en 2012-2013* ci-dessus, et détaillée dans les sections 2.5 et 3.7 ainsi que l'annexe 1 des *Directives aux fournisseurs de services*. 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, qui sont décrits en détail dans la section 2.4 des *Directives aux fournisseurs*, ce qui vous aidera à obtenir des résultats. 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 2012-2013.

2. **Stratégies d'amélioration pour 2012-2013** : 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 2012-2013. 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 B de votre entente avec le Ministère. Au cours de l'exercice 2012-2013, 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 son *Rapport trimestriel d'étape et d'ajustements (RTEA)*.

- **Modèle 3** □ **Engagements de l'annexe B** : Cette section définit les objectifs de votre point de service en vue d'atteindre les mesures de base, notamment celle qui concerne l'inscription aux activités financées, ainsi que la norme de qualité des services. Veuillez remplir le modèle *Engagements de l'annexe B* pour chaque point de service financé.

Veillez consulter les directives de présentation dans le haut de la page 1 du document PDF Modèles du plan d'activités des Services d'emploi pour connaître la marche à suivre détaillée pour envoyer votre plan d'activités par Internet.

e) Critères d'acceptation du plan d'activités et d'allocation du financement

Cette section précise les éléments du plan d'activités que doit approuver le MFCU ainsi que les critères et les normes qui guident ses décisions.

Responsabilités du Ministère

Le plan d'activités 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 prendre les décisions relatives au maintien du financement et au renouvellement des ententes, le Ministère a recours à la matrice des décisions relatives au financement des Services d'emploi, tel que mentionné dans la section 2.6 des *Directives aux fournisseurs de services*. La décision du Ministère repose principalement sur quatre critères:

- ✓ le respect de l'entente et des directives au sujet des services, assuré par des activités de suivi effectuées par le Ministère;
- ✓ l'atteinte de la norme provinciale de qualité des services;
- ✓ la démonstration de la capacité organisationnelle; et

✓ l'atteinte des objectifs d'amélioration continue.

Les objectifs d'amélioration continue que votre point de service a définis dans le modèle 2 justifient les décisions et les 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; cependant, il est important de souligner qu'il 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 2012-2013.

Pour que le Ministère approuve le financement de votre point de service en 2012-2013, l'annexe B de votre entente doit :

- démontrer un engagement dans l'amélioration continue;
- respecter la norme provinciale de qualité des services.

Comme ce fut le cas en vertu de l'entente de Services d'emploi 2010-2012, le Ministère fournira à votre point de service une allocation estimative dans les catégories de financement suivantes afin de faciliter le processus de planification des activités :

- fonds de fonctionnement;
- incitatifs au placement 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 (c.-à-d. allocation selon les unités de services) requis pour chaque communauté, en fonction du plan de service communautaire pour la prestation de SE du Ministère. L'allocation selon les unités des SE restera la même pour 2012-2013; celle des années à venir pourrait cependant être révisée par le Ministère à la lumière des données sur les besoins des collectivités en matière de SE recueillies grâce au SGC du SIEO.

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

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

Responsabilités du fournisseur de services

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 le modèle 3 : Engagements de l'annexe B, qui fait partie du système de gestion du rendement des Services d'emploi (section 2.4 des *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.

Section 3 : Ressources et sources de données

Plusieurs ressources et sources de données peuvent vous être utiles pour l'élaboration des plans d'activités 2012-2013 de vos points de service :

- Services d'emploi □ *Directives aux fournisseurs de services*
- Services d'emploi □ *Mesures et indicateurs de la qualité du service 2010-2012*, disponible sur le site Web de l'EPEO à **http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopq/publications/20110622_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, octobre, 2011-2012, Rapport sur la qualité des services n° 10 et autres rapports connexes.
 - Rapport détaillé sur la qualité des services n° 11, mars (fin d'exercice), 2010-2011 et 2011-2012, ou rapport sur la qualité des services n° 10 et autres rapports connexes.