

NOTE DE SERVICE

DESTINATAIRES : Fournisseurs de services des Services d'emploi

EXPÉDITEUR : Directrice

DATE : Le 2 décembre 2011

OBJET : **Calcul de la coordination, précisions concernant l'indicateur « orienté par » et qu'est-ce qu'une orientation officielle?**

OBJECTIF

Certaines questions ont été soulevées concernant les précisions apportées à la catégorie « Autre » de l'indicateur « Orienté par » de la mesure de base de la coordination des services des Services d'emploi. La présente note de service vise à fournir des précisions à ce sujet afin que vous puissiez mieux passer en revue vos processus d'orientation et vous assurer de ne compter que les orientations officielles. Vous pourrez aussi déterminer si vous devriez officialiser certaines orientations supplémentaires que vous avez faites.

CONTEXTE

La coordination des services est une mesure de base du volet des Services à la clientèle. La mesure de la coordination des services est composée des quatre indicateurs suivants :

- orienté par un autre organisme;
- orienté vers un autre organisme – inscrit à un programme d'études ou de formation afin de terminer les études secondaires ou l'équivalent;
- orienté vers un autre organisme – inscrit ou participe à un autre programme de formation;
- orienté vers un autre organisme – inscription ou participation à des services offerts par d'autres ressources communautaires qui appuient l'employabilité.

Il est important de noter que même si l'information de l'indicateur « orienté par un autre organisme » est recueillie au début de la prestation du service, elle n'est pas prise en compte dans le calcul de la mesure du rendement jusqu'à ce que le plan de service du client ait été fermé dans le SGC du SIEO.

Précisions concernant l'indicateur « orienté par un autre organisme »

« Orienté par un autre organisme » signifie que le client a fait l'objet d'une orientation officielle vers les Services d'emploi dans le cadre d'un processus d'orientation reconnu, et non par le bouche à oreille. Les orientations officielles comprennent celles faites par un autre fournisseur d'Emploi Ontario (en plus d'un collègue fournisseur des SE), ou un organisme communautaire.

L'indicateur « orienté par un autre organisme » comporte une liste à choix multiples. Toutes les catégories de la liste « orienté par un autre organisme » feront partie du calcul de la mesure du rendement de la coordination des services, sauf « sans réponse » et « SE – fournisseurs de services ». (Pour obtenir plus de renseignements, veuillez suivre le lien ci-dessous :

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

Il est important de noter que la catégorie « Autres », dans la liste « orienté par un autre organisme », ne reflète pas les orientations non officielles ou non structurées, mais plutôt les orientations communautaires que le point de service peut avoir reçues d'autres fournisseurs locaux qui ne peuvent être recensés dans les grandes catégories de la liste. Si l'orientation a été structurée et officialisée entre les deux parties et si la liste à choix multiples n'offre pas une catégorie appropriée, cette catégorie de rendement peut être utilisée. Par exemple, si un participant fait l'objet d'une orientation structurée par un organisme local de Centraide vers un point de service des SE afin d'accéder à la planification et coordination des services à la clientèle et à l'aide à la recherche d'emploi, il serait approprié d'utiliser la catégorie « Autres », puisque la liste ne présente aucune autre possibilité qui reflète cette situation, et que l'orientation est le résultat d'un processus reconnu entre l'organisme local de Centraide et le point de service des SE.

Lorsque le client a été orienté de manière non officielle (p. ex., grâce aux médias, par le bouche à oreille, en se présentant à un point de service des SE après avoir vu un panneau publicitaire ou une autre publicité, etc.), la catégorie « sans réponse » doit alors être utilisée.

Qu'est-ce qu'une orientation officielle?

Dans le cas des indicateurs « orienté par un autre organisme » et « orienté vers un autre organisme » de la mesure de coordination des services, on s'attend que ces orientations soient structurées et officielles. Il est important de noter que les attentes du ministère à l'égard des orientations « structurées » ne signifient pas que les deux parties doivent avoir établi un protocole d'entente ou un contrat (c'est-à-dire le point de service et l'organisme qui fait l'orientation). Toutefois, cela signifie qu'il doit y avoir un certain protocole entre les deux organismes - et qu'il est mutuellement compris et respecté - afin de s'assurer que le protocole d'orientation du client répond aux besoins des deux parties.

La façon précise dont le protocole d'orientation doit être établi et maintenu relève des deux parties – même si ce protocole pourra varier d'une situation à l'autre. Cela peut être aussi simple que de fournir des cartes professionnelles, que le client peut utiliser pour accéder au programme vers lequel il est orienté. Cela pourrait également signifier que les deux organismes s'entendent sur des critères précis à respecter et un

formulaire à remplir pour orienter le client dans un sens ou dans l'autre. Ou il pourrait simplement s'agir qu'un organisme en appelle un autre afin d'indiquer qu'un client orienté se présentera dans l'heure qui suit, en lui fournissant le nom du client et en précisant que le client semble répondre aux critères du programme de l'organisme d'accueil. (On ne s'attend pas à ce que l'organisme qui fait l'orientation fasse une évaluation complète du client.) En fin de compte, le ministère s'attend à ce que les points de service comprennent la différence entre les orientations officielles et non officielles et la façon dont ils tiennent compte des indicateurs de rendement de la coordination des services, et qu'ils revoient leurs procédures afin de s'assurer qu'ils ne comptent que les orientations officielles. En outre, dans le cadre de l'ensemble des activités de coordination des services, les points de service peuvent souhaiter examiner s'ils doivent officialiser toutes les orientations supplémentaires qu'ils ont faites.

Les orientations officielles ne comprennent pas les situations où un client reçoit des renseignements et accède à une ressource complémentaire dans le quartier de l'organisme qui a fait l'orientation sans qu'il y ait de protocole ou d'entente officielle avec le point de service. Ce type d'orientation peut être fait par un processus d'information et d'orientation et ne reflète pas l'existence d'un mécanisme permanent d'orientations entre les deux parties.

Modification au SGC

En avril 2012, une modification sera apportée à la façon de calculer la coordination des services. Des détails à ce sujet seront fournis vers la fin de l'exercice.

Pour obtenir des renseignements supplémentaires, n'hésitez pas à communiquer avec votre conseillère ou conseiller en emploi et en formation.