

# Avenues pour la clientèle des Services d'emploi

## **TABLE DES MATIÈRES**

<b>À PROPOS DE CE DOCUMENT</b>	2
<b>LÉGENDE</b>	3
<b>ACRONYMES</b>	3
<b>RESSOURCES ET INFORMATION</b>	
RI DES SE - LIBRE-SERVICE	4
RI DES SE - ATELIERS ET SÉANCES D'INFORMATION DE GROUPE	5
RI DES SE - RENVOI AU PROGRAMME DEUXIÈME CARRIÈRE (Y COMPRIS LE RENVOI PAR LES FS EN ATTENTE DES SAEO POUR LES PH, SANS ÉVALUATION)	6
RI DES SE - RENVOI AU PROGRAMME CONNEXION COMPÉTENCES	7
RI DES SE - RENVOI À UNE ENTREPRISE D'ENTRAÎNEMENT	8
<b>SERVICES ASSISTÉS</b>	
SERVICES ASSISTÉS DES SE	9
SERVICES ASSISTÉS DES SE - RENVOI AU PROGRAMME DEUXIÈME CARRIÈRE (Y COMPRIS LE RENVOI PAR LES FS EN ATTENTE DES SAEO POUR LES PH, SANS ÉVALUATION)	10
SERVICES ASSISTÉS DES SE - RENVOI AU PROGRAMME CONNEXION COMPÉTENCES	11
SERVICES ASSISTÉS DES SE - RENVOI À UNE ENTREPRISE D'ENTRAÎNEMENT	12
SERVICES ASSISTÉS DES SE - ACCÈS AUX MESURES INCITATIVES À LA FORMATION POUR LES PH	13
<b>AUTRE</b>	
FS EN ATTENTE DES SAEO POUR LES PH (ÉVALUATION) - RENVOI AU PROGRAMME DEUXIÈME CARRIÈRE	14
CLIENTÈLE TRANSFÉRÉE AU PROGRAMME DEUXIÈME CARRIÈRE	15

## À PROPOS DE CE DOCUMENT

Le document *Avenues pour la clientèle des Services d'emploi* fait un survol des différentes avenues qu'offrent les fournisseurs de SE et le personnel du ministère de la Formation et des Collèges et Universités (MFCU) à leur clientèle.

Les étapes de chaque avenue y sont clairement présentées, afin que les lecteurs comprennent en un coup d'œil les mouvements de la clientèle, depuis l'inscription aux SE par le biais de la composante Planification et coordination des services à la clientèle, où les fournisseurs de SE déterminent si la cliente ou le client doit se diriger vers les services assistés ou les Ressources et information, jusqu'à la sortie puis le suivi.

Lorsqu'il y a lieu de le faire, tant la clientèle de Ressources et information que celle des services assistés des SE, ainsi que celle concernée par d'autres programmes et services d'Emploi Ontario (EO), notamment les entreprises d'entraînement, sont rassemblées dans une seule et même avenue. Le document présente également certaines étapes du processus dans le Système de gestion des cas du Système d'information d'Emploi Ontario (SGC-SIEO), notamment la création du dossier d'une nouvelle cliente ou d'un nouveau client, la saisie de données liées à sa sortie du système et les résultats du suivi. Le document met aussi en lumière certaines des considérations liées à la gestion du rendement selon le type de clientèle.

Les avenues pour la clientèle présentées dans ce document **n'englobent de façon définitive** tous les processus ni ne remplacent les lignes directrices et procédures actuelles. Ces avenues ne doivent pas être considérées comme un simple schéma linéaire de mouvement de la clientèle. Rappelez-vous que les services à la clientèle et les « avenues » dépendent des besoins de la clientèle, ce qui fait que chaque cas et chaque situation est unique. Par ailleurs, d'autres avenues pourront être ajoutées à ce document ou des avenues pourront être révisées au fur et à mesure d'éventuels changements aux programmes.

Les fournisseurs de SE et le personnel du MFCU doivent continuer de suivre les lignes directrices et instructions des bulletins sur les programmes ainsi que les autres outils pertinents qui sont déjà en usage et qui visent à faciliter la gestion du réseau de SE et la prestation des programmes et services d'EO.

Nous espérons que ce document deviendra un outil de référence complémentaire aux documents déjà existants.

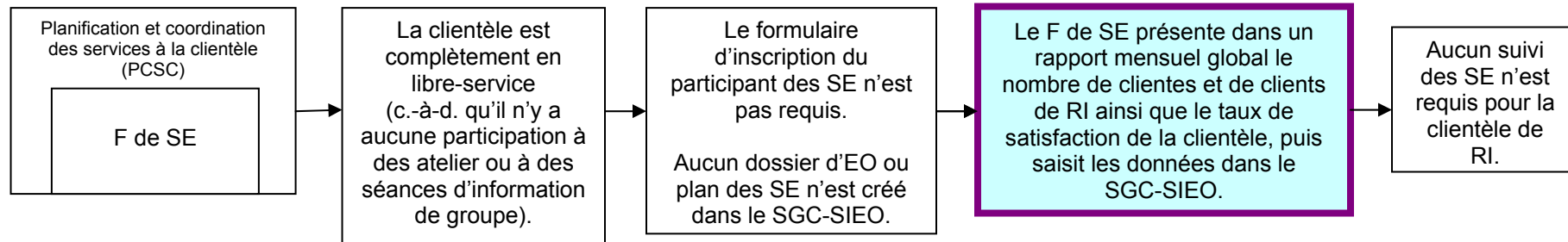
## LÉGENDE

Texte	Élément pris en considération par le système de gestion du rendement des SE
Texte	Élément pris en considération par le SGC-SIEO

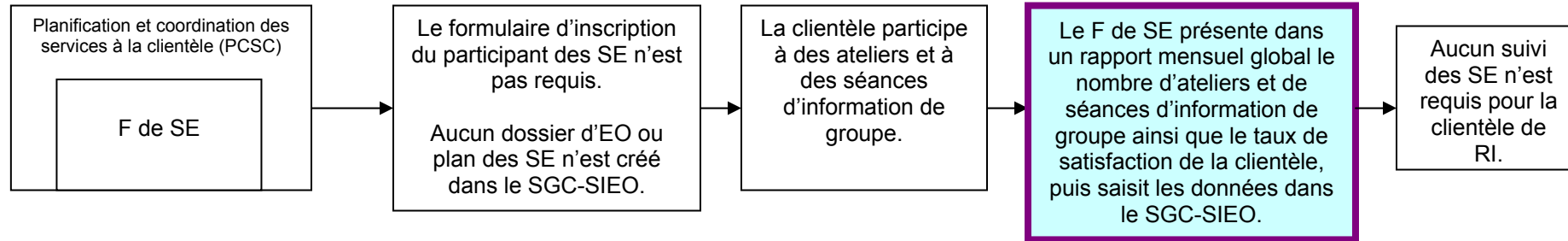
## ACRONYMES

<b>C</b>	CPP	Cas de prestation de produits
<b>D</b>	DC	Deuxième carrière
<b>E</b>	EE EO	Entreprise d'entraînement Emploi Ontario
<b>F</b>	F de SE FS FS EO	Fournisseur de Services d'emploi Fournisseur de services Fournisseur de services d'Emploi Ontario
<b>M</b>	MFCU	Ministère de la Formation et des Collèges et Universités
<b>N</b>	NAS	Numéro d'assurance sociale
<b>P</b>	PATIO PCEO PCSC PH	Prestations d'aide au travail indépendant de l'Ontario Programme Partenariats pour la création d'emplois de l'Ontario Planification et coordination des services à la clientèle Personnes handicapées
<b>R</b>	RI	Ressources et information
<b>S</b>	SAEO SCSC  SE SGC SGC-SIEO  SIEO	Services d'aide à l'emploi de l'Ontario Système commun pour les subventions et les contributions (système fédéral) Services d'emploi Système de gestion des cas Système de gestion des cas du Système d'information d'Emploi Ontario Système d'information d'Emploi Ontario

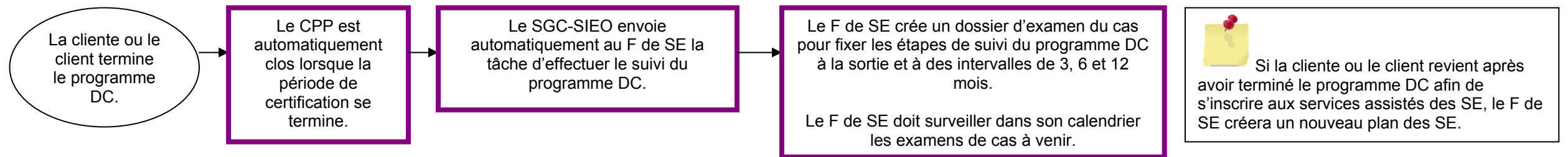
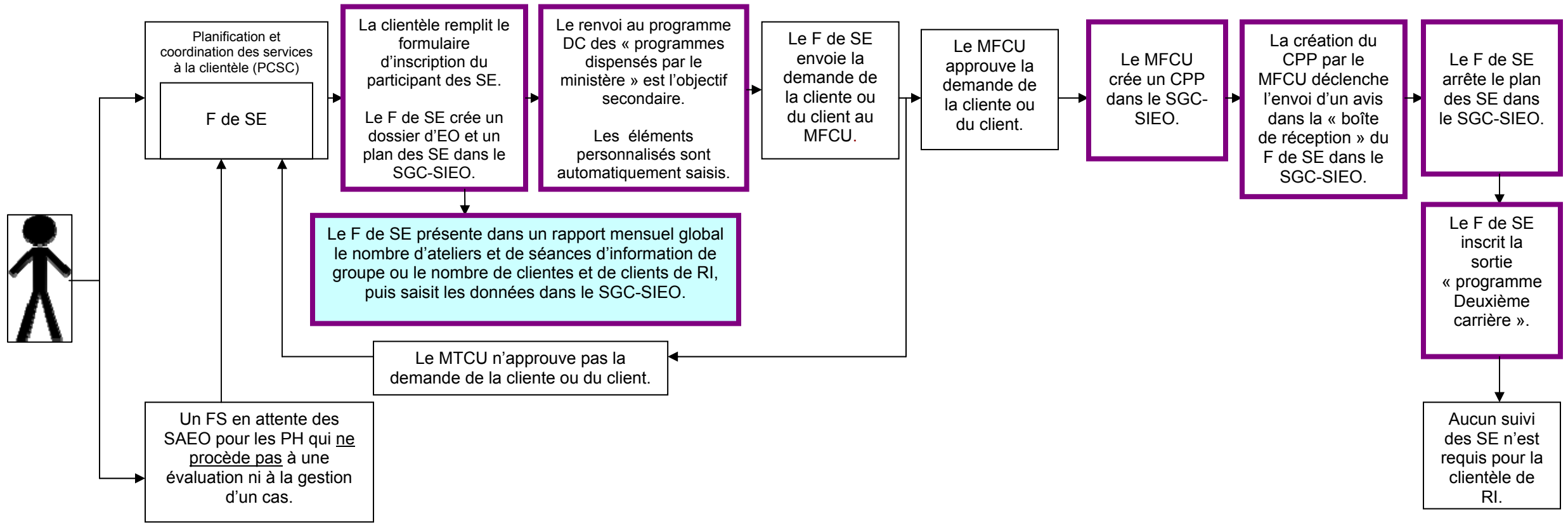
## AVENUE POUR LA CLIENTÈLE DE RI DES SE : LIBRE-SERVICE



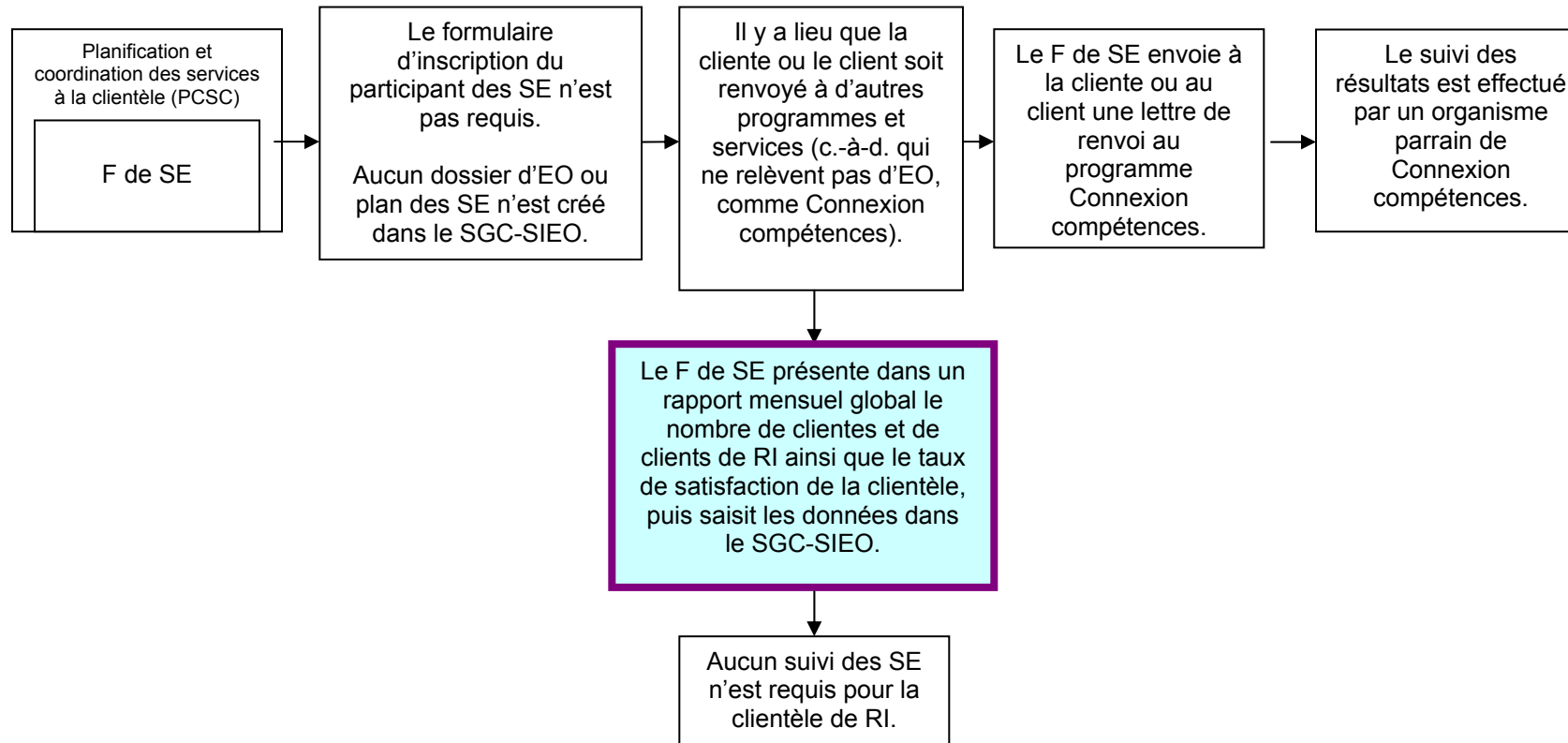
## AVENUE POUR LA CLIENTÈLE DE RI DES SE : ATELIERS ET SÉANCES D'INFORMATION DE GROUPE



## AVENUE POUR LA CLIENTÈLE DE RI DES SE : RENOI AU PROGRAMME DEUXIÈME CARRIÈRE



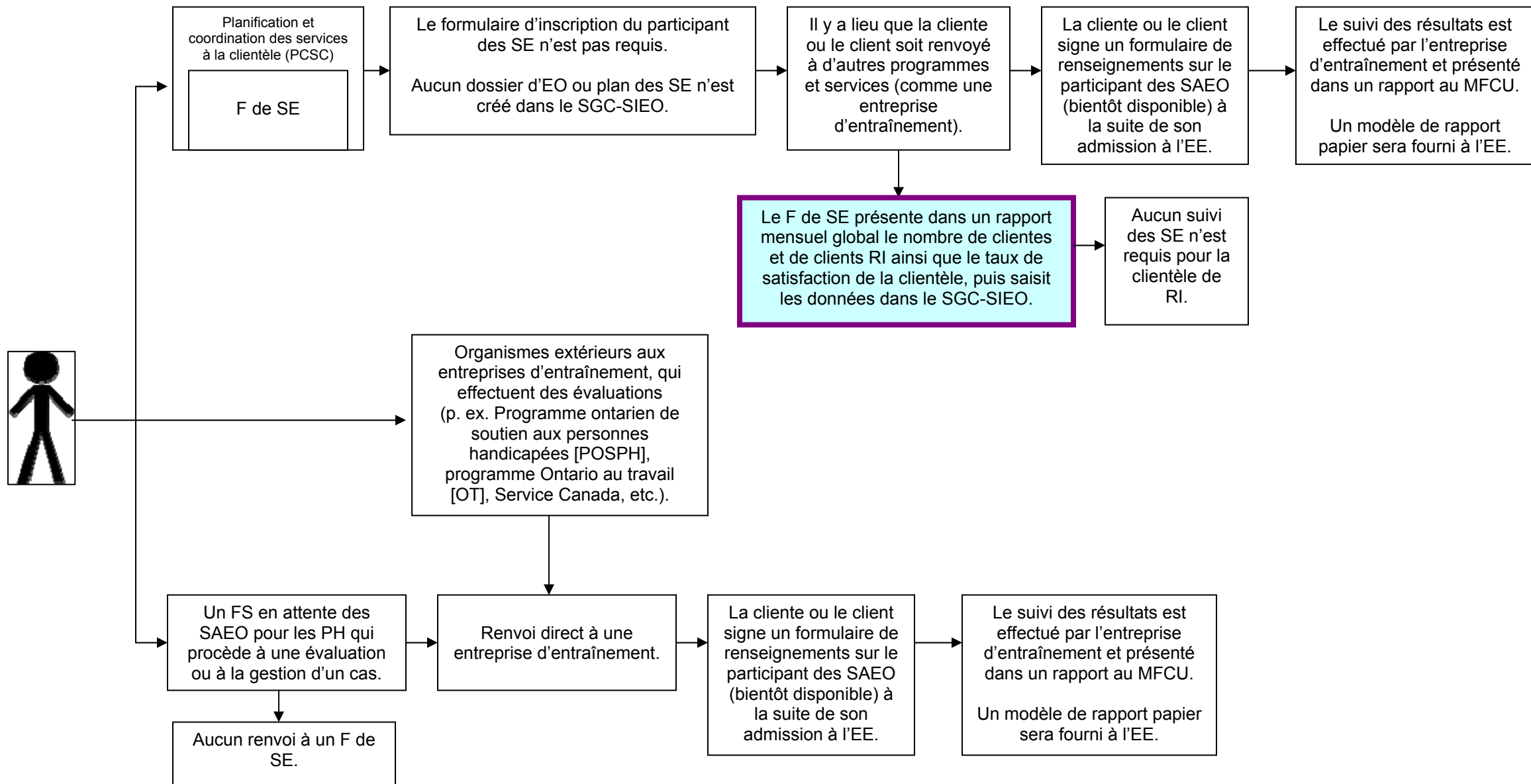
## AVENUE POUR LA CLIENTÈLE DE RI DES SE : RENVOI AU PROGRAMME CONNEXION COMPÉTENCES



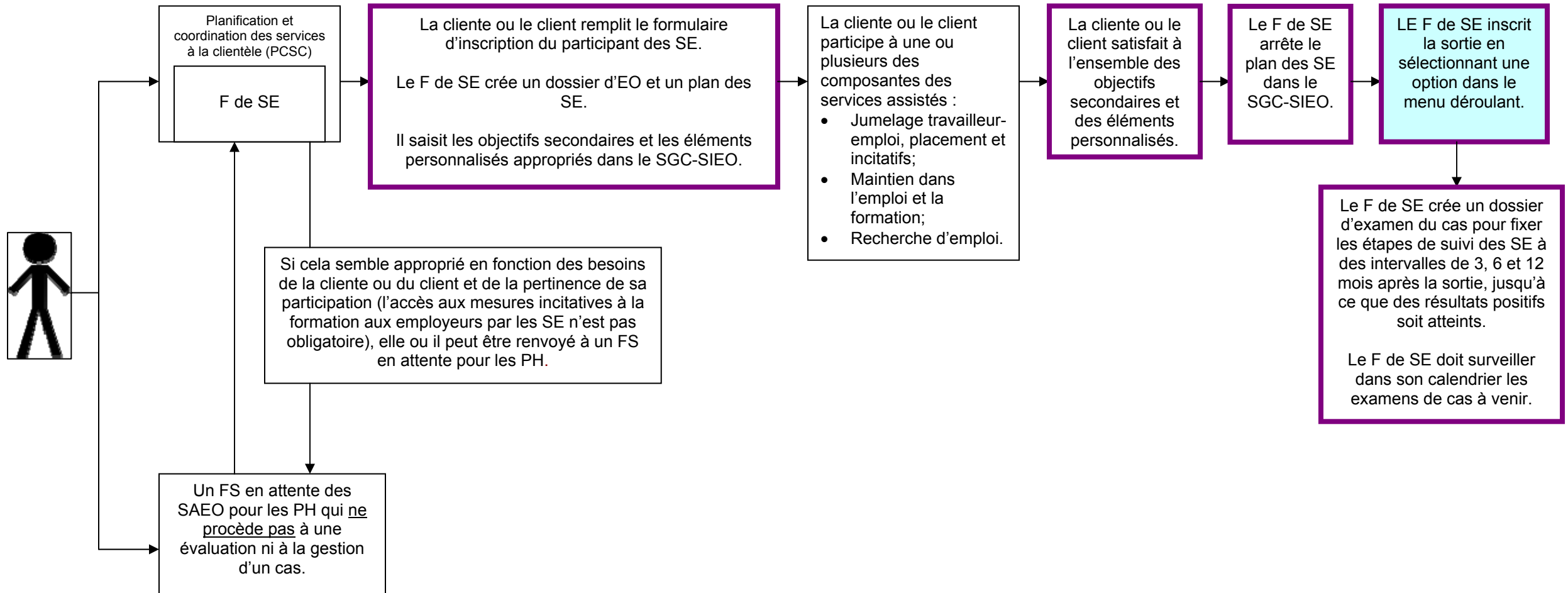


# AVENUE POUR LA CLIENTÈLE DE RI DES SE :

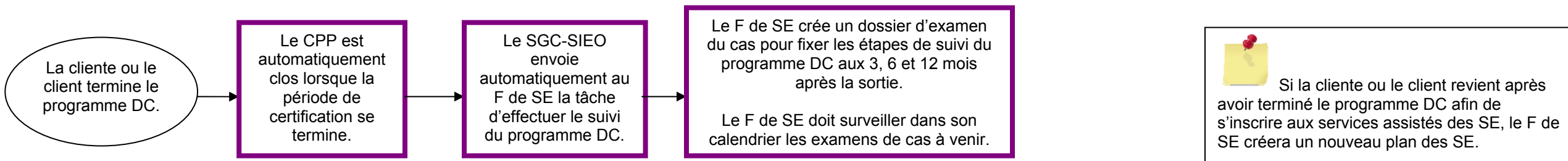
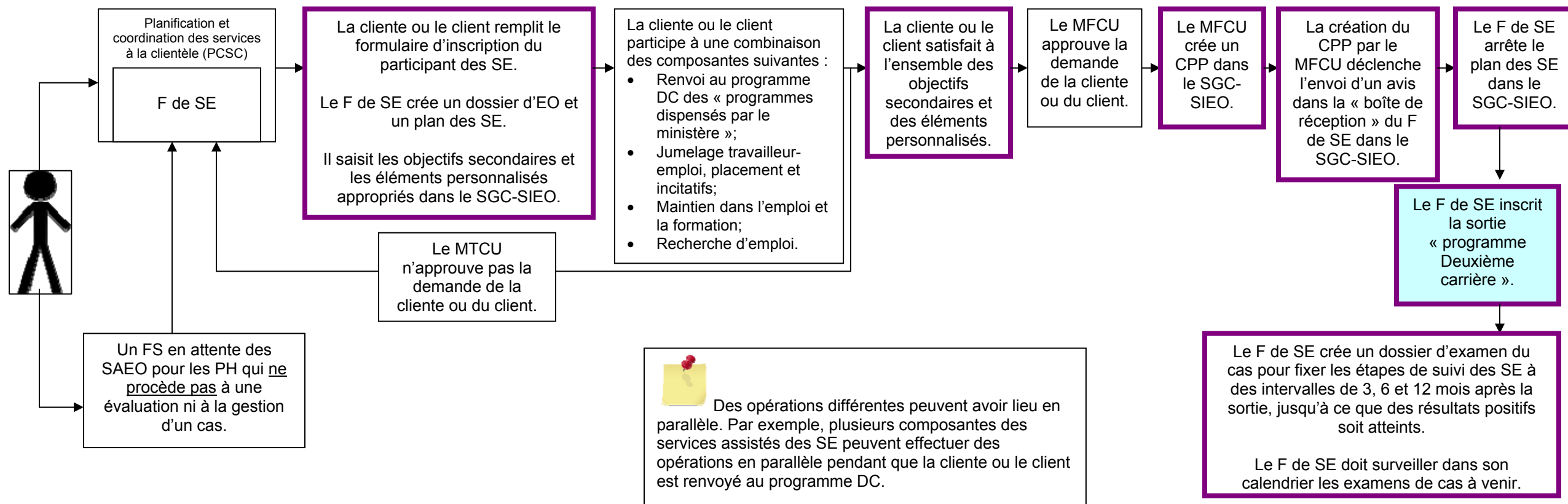
## RENVOI À UNE ENTREPRISE D'ENTRAÎNEMENT (mise à jour : 1<sup>er</sup> mars 2011)



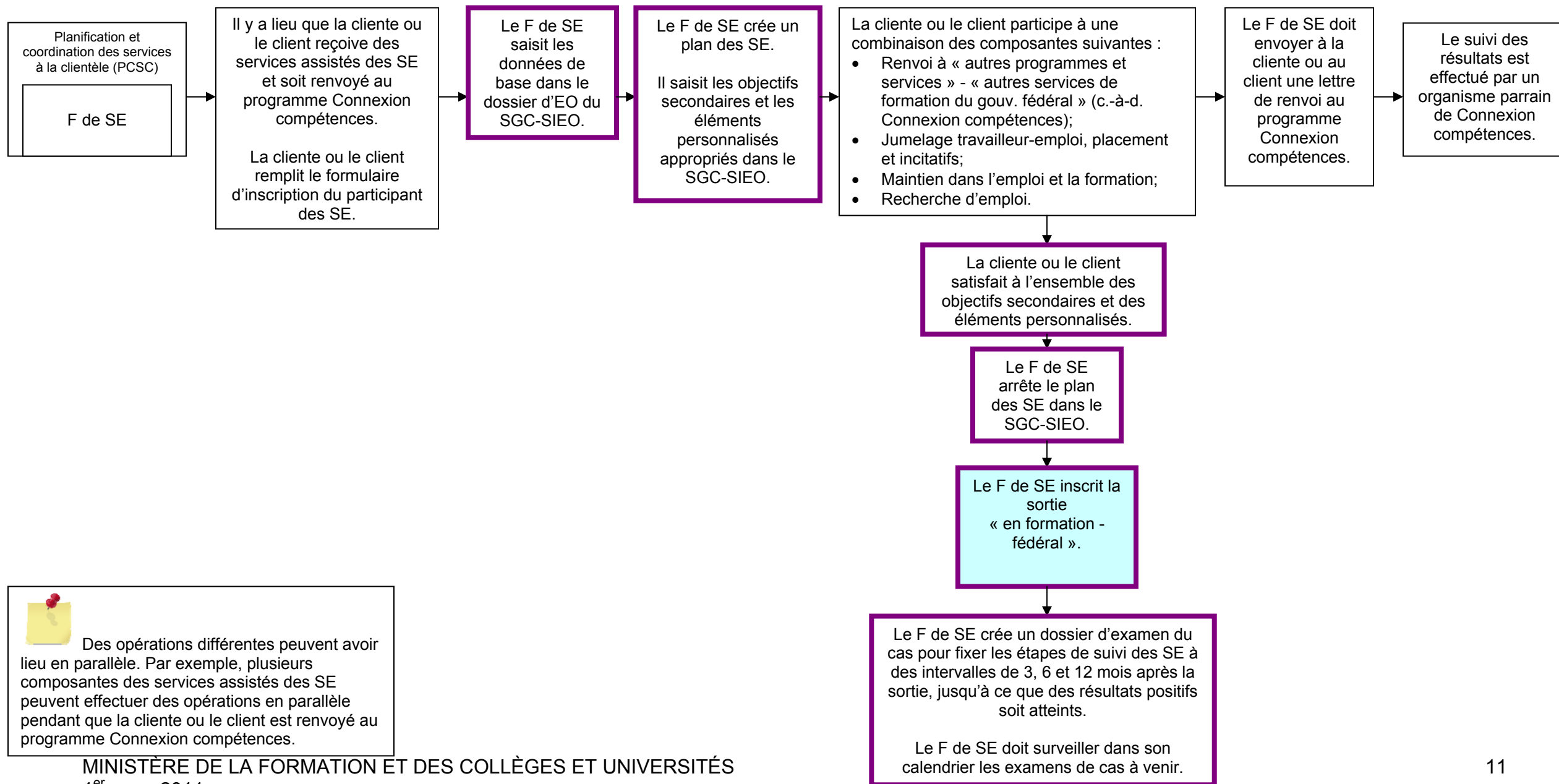
## AVENUE POUR LA CLIENTÈLE DES SERVICES ASSISTÉS DES SE



## AVENUE POUR LA CLIENTÈLE DES SERVICES ASSISTÉS DES SE : RENOI AU PROGRAMME DEUXIÈME CARRIÈRE

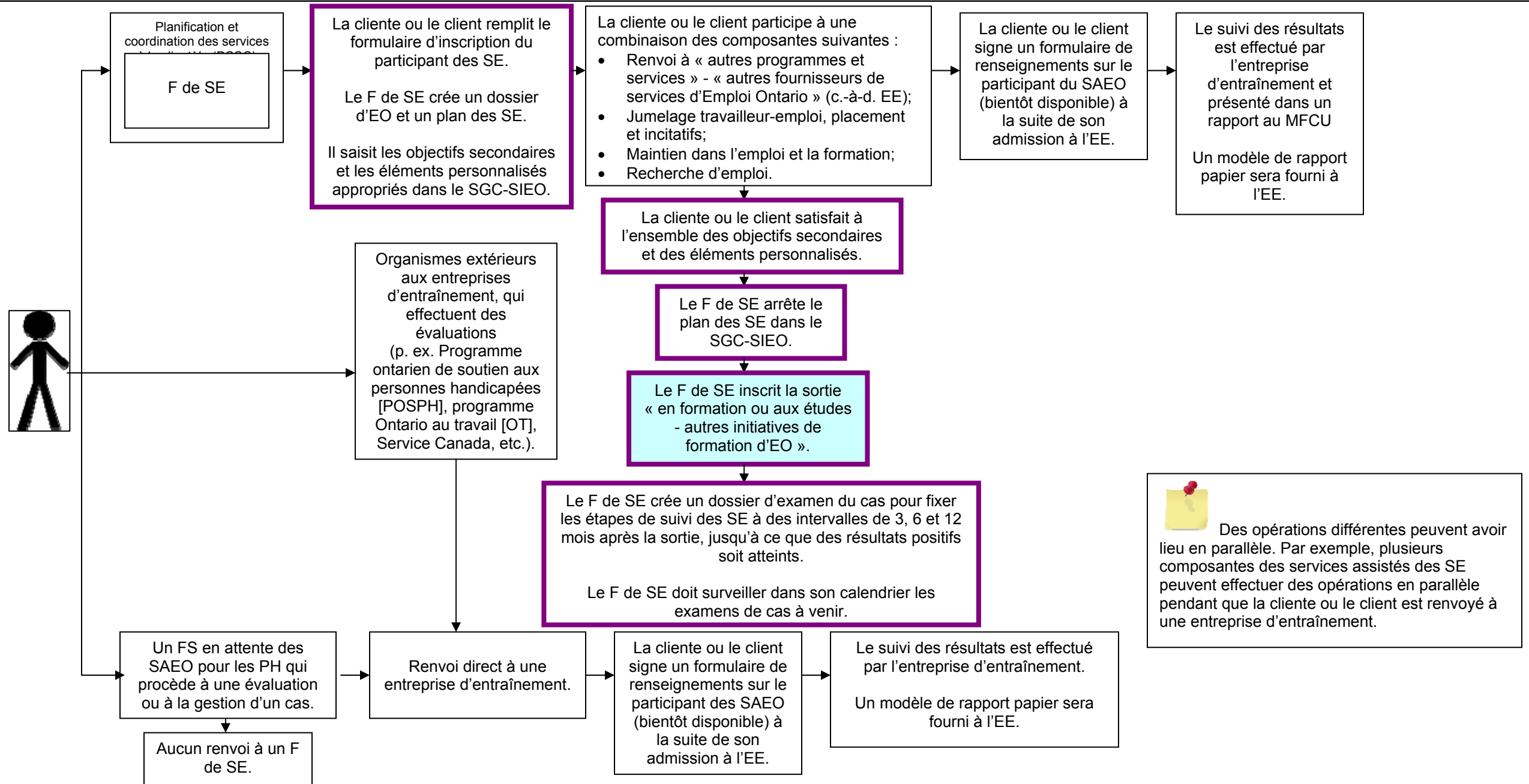


## AVENUE POUR LA CLIENTÈLE DES SERVICES ASSISTÉS DES SE : RENOI AU PROGRAMME CONNEXION COMPÉTENCES

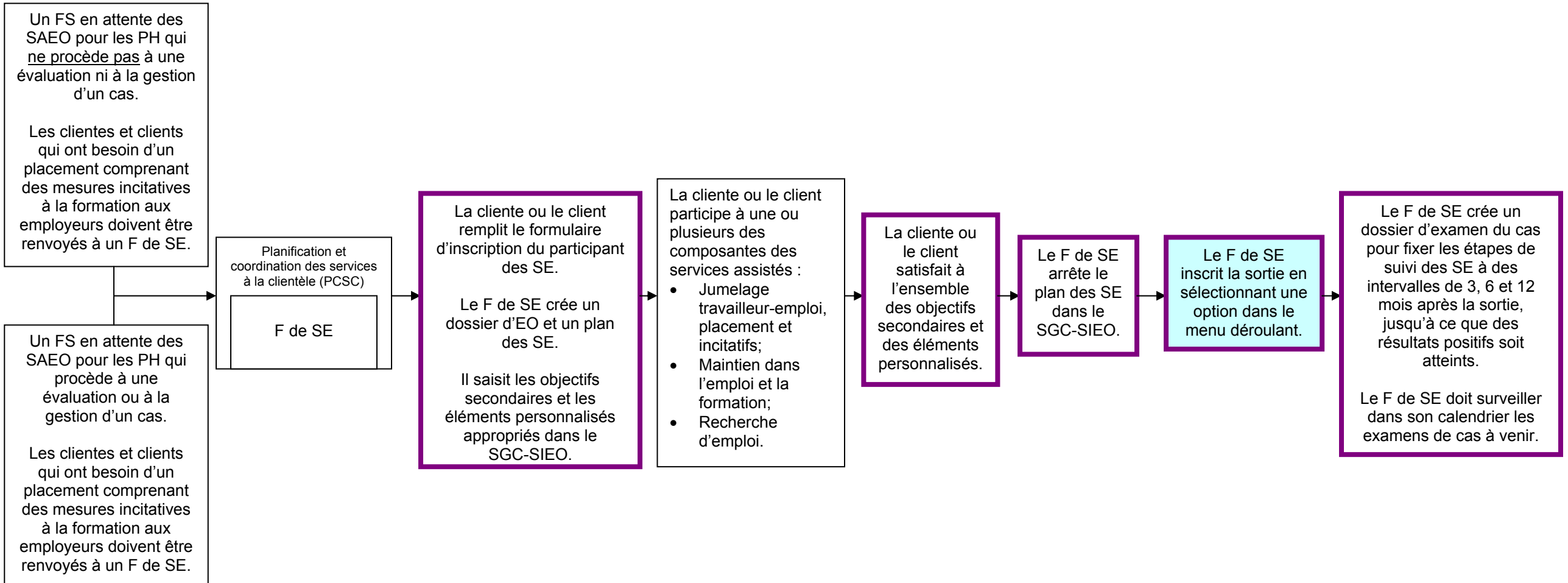


Des opérations différentes peuvent avoir lieu en parallèle. Par exemple, plusieurs composantes des services assistés des SE peuvent effectuer des opérations en parallèle pendant que la cliente ou le client est renvoyé au programme Connexion compétences.

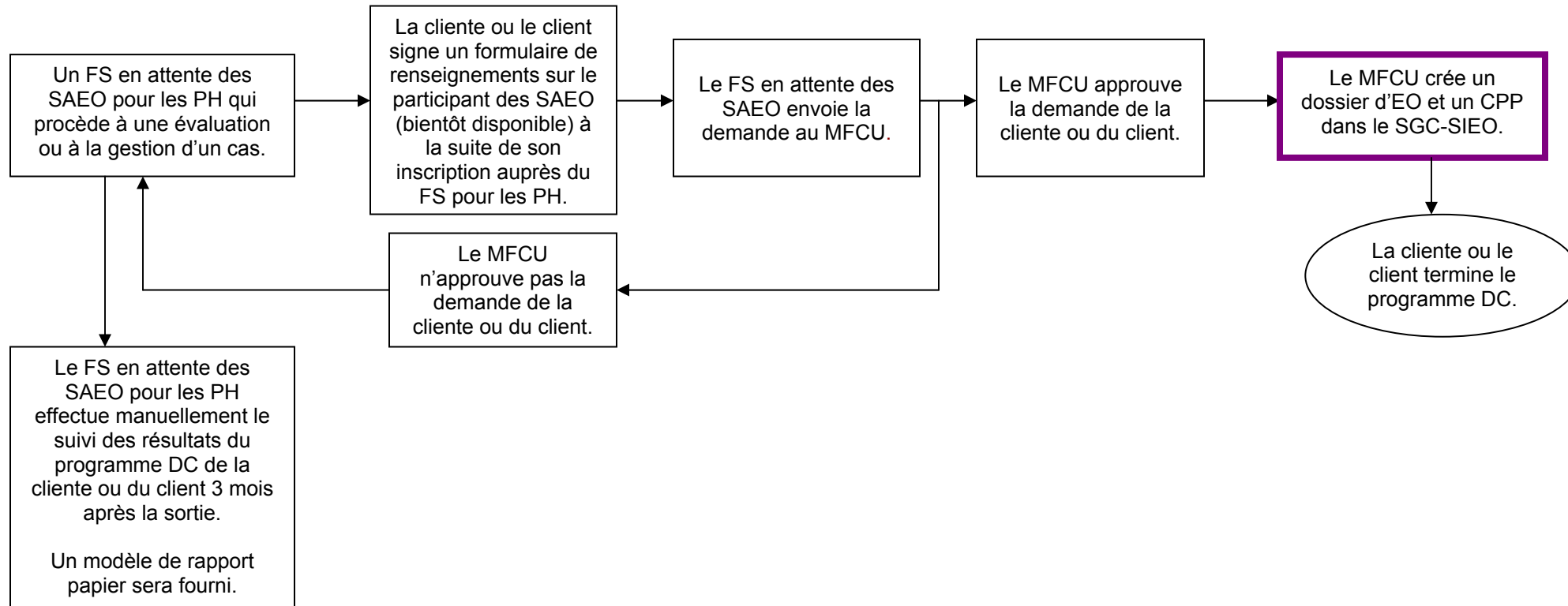
# AVENUE POUR LA CLIENTÈLE DES SERVICES ASSISTÉS DES SE : RENVOI À UNE ENTREPRISE D'ENTRAÎNEMENT (mise à jour : 1<sup>er</sup> mars 2011)



# AVENUE POUR LA CLIENTÈLE DES SERVICES ASSISTÉS DES SE : ACCÈS AUX MESURES INCITATIVES À LA FORMATION POUR LES PH



## AVENUE DE LA CLIENTÈLE DES FS EN ATTENTE DES SAEO POUR LES PH (ÉVALUATION) : RENOI AU PROGRAMME DEUXIÈME CARRIÈRE



## CLIENTÈLE TRANSFÉRÉE AU PROGRAMME DEUXIÈME CARRIÈRE

Le bureau régional du MFCU fournit au F de SE la liste des noms des clientes et clients et des numéros de référence des CPP pour effectuer un suivi.

Le F de SE crée un dossier d'examen du cas pour fixer les étapes de suivi du programme DC à la sortie et à des intervalles de 3, 6 et 12 mois.

Le F de SE doit surveiller dans son calendrier les examens de cas à venir.