

Outil de triage de l'InfoCentre Emploi Ontario (ICEO) pour les nouveaux arrivants ukrainiens

Questions et réponses pour usage externe

Q1 : Pourquoi cet outil de triage a-t-il été créé?

R1 : Cet outil interne, élaboré dans le contexte du grand nombre de nouveaux arrivants ukrainiens attendu en Ontario, fait partie du plan du ministère pour favoriser l'établissement harmonieux et la bonne intégration de ce groupe aux besoins uniques dans la province, tant sur le plan social que sur le plan économique.

Cet outil a été créé pour veiller à ce que les chercheurs d'emploi ukrainiens et les employeurs qui envisagent de les embaucher bénéficient d'une expérience personnalisée et simplifiée en ce qui concerne les services offerts par le système Emploi Ontario. Sont prévus, entre autres, des points de services clairement désignés pour les nouveaux arrivants et un guichet unique pour les employeurs qui souhaitent offrir des postes aux groupes ayant des besoins uniques.

L'InfoCentre Emploi Ontario (ICEO) utilisera cet outil pour faire le triage des demandes de renseignements sur l'emploi et la formation pour les nouveaux arrivants ukrainiens et veiller à ce que les demandes pertinentes adressées à l'ICEO soient acheminées aux points de services adéquatement positionnés pour servir les nouveaux arrivants ukrainiens.

Q2 : Comment cet outil de triage a-t-il été élaboré?

R2 : Cet outil comporte 25 points de services regroupant 16 fournisseurs.

Les points de services figurant sur la liste ont été sélectionnés en fonction des caractéristiques suivantes :

- expérience supérieure à la moyenne pour les services aux nouveaux arrivants;
- rendement de haut niveau pour la prestation de services d'établissement;
- rendement supérieur à la moyenne en matière de résultats des programmes clés d'emploi et de formation pour nouveaux arrivants;

- capacité à fournir des services en ukrainien;
- emplacement correspondant au lieu où les nouveaux arrivants ukrainiens sont susceptibles de s'établir.

Q3 : Comment cet outil sera-t-il utilisé?

R3 : Le but de l'outil est de simplifier l'accès aux services et les relations entre les nouveaux arrivants ukrainiens, les services d'aide à l'emploi et les employeurs.

L'InfoCentre Emploi Ontario (ICEO) utilisera cet outil uniquement aux fins du triage des demandes de renseignements sur l'emploi et la formation pour les nouveaux arrivants ukrainiens. Cependant, selon ses besoins (p. ex., son emplacement géographique), l'appelant qui communique avec l'ICEO pourra être orienté vers un point de services ne figurant pas sur la liste. Les fournisseurs de services qui ne sont pas sur la liste de triage sont libres de servir les nouveaux arrivants ukrainiens.

De plus, le ministère ne demande pas aux fournisseurs de services d'Emploi Ontario d'utiliser cet outil pour aiguiller les clients. Au contraire, ils sont priés de continuer à utiliser leur processus habituel d'aiguillage.

Q4 : Quels services d'établissement ces points de services proposent-ils?

R4 : Les agences de services d'établissement offrent de l'information sur un éventail de services communautaires et gouvernementaux (p. ex., Assurance-santé de l'Ontario, emploi, garde d'enfants, logement), ainsi que l'aiguillage vers ces services, pour aider les nouveaux arrivants à s'établir. Ils proposent notamment :

- des services dans la première langue du nouvel arrivant, lorsque c'est possible;
- des services de traduction et de l'aide pour remplir les formulaires (p. ex., demande de numéro d'assurance sociale, inscription des enfants à l'école, demande de services de garde d'enfants, demande d'aide sociale);
- de l'information sur toutes les questions liées à l'établissement (ouvrir un compte bancaire, comment utiliser les transports en commun, où et comment obtenir un téléphone, renseignements sur l'impôt, etc.);
- une aide à la recherche d'un logement. Certains fournisseurs sont en rapport avec de nombreux locateurs ou aident à trouver un logement;
- les clients qui n'ont pas d'adresse permanente peuvent parfois utiliser l'adresse de l'agence de services d'établissement pour l'envoi de leur carte Santé par la poste ou pour l'inscription des enfants à l'école, par exemple;

- souvent, les agences ont sur place des ordinateurs qu'elles mettent à la disposition des clients ou permettent à ceux-ci d'utiliser leur connexion Wi-Fi.

En règle générale, les agences proposent des services qu'elles offrent à la fois sous forme de séances de counseling et de soutien individuelles et sous forme de séances d'information de groupe.

Vous trouverez [ici](#) plus de renseignements sur les services d'établissement en Ontario.

Q5 : Le ministère offrira-t-il un financement supplémentaire ou d'autres ressources aux fournisseurs de services inclus dans cet outil?

R5 : Les fournisseurs de services présélectionnés ne recevront pas de financement ni de ressources supplémentaires du ministère. En plus du réseau global d'Emploi Ontario possédant actuellement la capacité de servir les clients ukrainiens, l'outil de triage comprend des points de services que le ministère estime bien positionnés pour servir les nouveaux arrivants ukrainiens. Pour cette raison, le ministère ne s'attend pas à ce que les fournisseurs présélectionnés apportent des modifications à leurs services et à leurs programmes actuels.

Q6 : Le ministère peut-il confirmer que les fournisseurs de services présélectionnés dans cet outil ont la capacité de servir une forte concentration de nouveaux arrivants ukrainiens?

R6 : Les points de services ont été présélectionnés en fonction d'une évaluation de leur expérience des services aux nouveaux arrivants, de leur rendement dans la prestation de services d'établissement et de leur rendement en matière de résultats dans les programmes clés d'Emploi Ontario pour les nouveaux arrivants. Compte tenu de cette approche fondée sur des données probantes, le ministère est persuadé que ces points de services présélectionnés sont actuellement bien placés pour servir les nouveaux arrivants ukrainiens.

De plus, en ce qui concerne le nombre de clients servis dans l'ensemble de la province, les chiffres ont été inférieurs aux cibles établies en raison de la pandémie de COVID-19. Le ministère s'attend donc à ce que ces points de services aient déjà la capacité à servir l'afflux de nouveaux arrivants ukrainiens qu'il anticipe.

Pour suivre les développements en matière d'établissement et d'intégration de ce groupe de nouveaux arrivants et pour déterminer s'il devra modifier son plan de soutien à l'emploi et à la formation, le ministère continuera à surveiller les indicateurs concernant les nouveaux arrivants ukrainiens à tous les points de services d'Emploi Ontario.

Q7 : Si des fournisseurs de services indiquent qu'ils n'ont pas la capacité de servir des nouveaux arrivants ukrainiens, quelles mesures le ministère prendra-t-il?

R7 : Le ministère surveille les indicateurs concernant les nouveaux arrivants ukrainiens à tous les points de services d'Emploi Ontario. Si un problème surgit, le ministère est disposé à modifier son plan pour soutenir les nouveaux arrivants ukrainiens, au besoin.

Q8 : Certains de ces points de services n'offrent pas toute la gamme des programmes que propose Emploi Ontario. Comment les points de services aiguilleront-ils les clients qui ont besoin de programmes et de services autres que ceux offerts aux points de services présélectionnés?

R8 : Le ministère ne prévoit pas de problème sur ce plan, car tous les fournisseurs de services d'Emploi Ontario devraient être prêts à aiguiller les clients vers les services pertinents au sein du réseau.

Q9 : Quels points de services ont été présélectionnés aux fins de l'outil de triage de l'ICEO pour les nouveaux arrivants ukrainiens?

R9 : Veuillez vous reporter à la liste des points de services présélectionnés figurant ci-dessous.

Outil de triage interne de l'ICEO pour les nouveaux arrivants ukrainiens (mai 2022)	
Nom de l'organisme	Région/circonscription desservie par le prototype de renouvellement des services d'emploi (RSE)

Outil de triage interne de l'ICEO pour les nouveaux arrivants ukrainiens (mai 2022)	
Conseil des organismes francophones de la région de Durham (COFRD)	Région du Centre
Achêv – Toronto	Région du Centre
Centre Francophone du Grand Toronto	Région du Centre
Collège Boréal – Toronto	Région du Centre
Newcomer Women's Services Toronto – Toronto	Région du Centre
Polycultural Immigrant & Community Services	Région du Centre
Skills for Change – North York	Région du Centre
Skills for Change – Toronto	Région du Centre
The Learning Enrichment Foundation – York	Région du Centre
TNO - THE NEIGHBOURHOOD ORGANIZATION (Formerly Thorncliffe Neighbourhood Office)	Région du Centre
TNG	Région du Centre
Achêv – Malton	Région du Centre/Peel
Brampton Multicultural Community Centre	Région du Centre/ Peel
Dixie Bloor Neighbourhood Centre – Mississauga	Région du Centre/ Peel
YMCA – Ottawa – Merivale	Région de l'Est
YMCA – Ottawa – Metro Central	Région de l'Est
YMCA Simcoe Muskoka Employment Services	Région de l'Est/Muskoka-Kawarthas
KEYS - Kingston	Région de l'Est
Collège Boréal – Sudbury	Région du Nord
Collège Boréal – London	Région de l'Ouest
Collège Boréal – Windsor	Région de l'Ouest
WILL Employment Solution	Région de l'Ouest
YMCA of Three Rivers - Kitchener	Région de l'Ouest
Wesley Urban Ministries	Région de l'Ouest/ Hamilton-péninsule du Niagara
YMCA Hamilton Burlington Brantford	Région de l'Ouest/ Hamilton-péninsule du Niagara