

# Pratiques exemplaires et compréhension des résultats des Services d'emploi (SE)

## Séances pour les fournisseurs de services Réponses aux questions en suspens

### Coordination des services

#### **Qu'est-ce qui « compte » comme une orientation dans le cadre de la coordination des services?**

#### **Pourquoi certaines orientations ne comptent-elles pas?**

La coordination des services des SE ne doit pas être confondue avec les services d'information et d'orientation, lesquels doivent faire partie de tous les programmes et services d'EO. La coordination des services est une mesure de la norme de qualité des services de SE, par conséquent, elle est bien plus qu'une simple orientation.

La note de service n° 28 des SE (Calcul de la coordination, précisions concernant l'indicateur « orienté par » et qu'est-ce qu'une orientation officielle?) explique clairement ce qui est considéré comme une orientation officielle et structurée et donc, précise ce qui compte comme une orientation et ce qui ne peut l'être.

Quelques organismes seulement se trouvent sur la liste de l'indicateur « orienté vers », et ceux-ci ne comptent pas dans le contexte de la coordination des services. Actuellement, la coordination des services accorde de l'importance aux catégories suivantes de l'indicateur « orienté vers », car elles sont liées à une meilleure employabilité :

- inscription à un programme d'études ou de formation afin de terminer les études secondaires;
- inscription ou participation à un programme de formation;
- inscription ou participation confirmée à des services offerts par d'autres ressources communautaires qui appuient l'employabilité.

Par conséquent, si d'autres programmes, services ou organismes n'entrent pas dans ces catégories, ils ne doivent pas être comptés. Certains organismes ne devraient pas être identifiés par leur type, par exemple, « Ministère des Affaires civiles et de l'Immigration – Autre », mais par leurs services, par exemple, « Évaluation – service de langage » ou « Services aux nouveaux arrivants ».

Consultez le document *Services d'emploi – Mesures et indicateurs de la qualité du service* sur la page Guides et ressources du site Web epeo.ca pour en savoir plus ([http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/eotransformation/eois-cams\\_guides.html](http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/eotransformation/eois-cams_guides.html))

#### **Quels documents sont requis pour la coordination des services officielle?**

Selon les directives aux fournisseurs de services en matière de SE, il faut « justifier toutes les décisions relatives aux services ». Par conséquent, le dossier du client doit contenir des justifications pour chaque indicateur « orienté par » ou « orienté vers ».

Selon la note de service n° 28 des SE (Calcul de la coordination, précisions concernant l'indicateur « orienté par » et qu'est-ce qu'une orientation officielle?), les orientations devraient être structurées et

officielles. Il faut donc plus d'information que ce que dit le client dans son formulaire d'inscription. Il faut que cela soit appuyé par le protocole d'orientation défini entre les deux fournisseurs de services.

**Si un ancien client revient, peut-on utiliser l'organisme qui l'a orienté à l'origine?**

Non. Les SE sont supposés être axés sur le client et contenir des renseignements sur le client selon une évaluation des besoins au début du programme même si le client a déjà bénéficié du programme par le passé. Par conséquent, en matière de coordination des services et de pertinence de la participation, le client doit donner des renseignements exacts au début du processus d'inscription; on s'attend à ce que ces renseignements changent au fil du temps et des nouvelles expériences.

On recommande que le point de service passe en revue le plan de services précédent ainsi que les objectifs du sommaire du client comme point de départ.

**Pour quelle raison le Guichet emplois est-il inscrit comme un sous-indicateur « orienté par » positif?**

Le Guichet emplois est considéré comme un programme ou un service d'EO. En conséquence, tous les programmes et services d'EO sont considérés comme positifs pour ce qui est de l'indicateur « orienté par ». Cela ne veut pas dire que cette orientation sera faite.

**Le Programme d'alphabétisation et de formation de base (AFB) est mal compris. Comment peut-on intégrer ce programme dans le travail des SE?**

On s'attend à ce que les points de service de SE coordonnent et intègrent leurs services en fonction du contexte communautaire.

Le point de service de SE devrait communiquer avec le fournisseur du programme d'AFB pour veiller à ce que le programme soit compris, non seulement du point de vue de la coordination des services, mais aussi à titre de service d'information et d'orientation.

Les Directives AFB et d'autres documents se trouvent sur la page du programme du site Web epeo.ca : <http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/programs/lbs.html>

## **Pertinence de la participation**

**Le rapport Qualité des services en détail (RQSD) (n° 11) peut-il être adapté pour le calcul du pourcentage que représente l'indicateur de pertinence de la participation par rapport au total des plans de services terminés à partir du pourcentage de la valeur finale de l'indicateur de pertinence de la participation?**

Pas pour l'instant. Le RQSD présente les données sur les mesures de base et les résultats, par conséquent, la valeur totale des indicateurs correspond à la valeur des mesures de base.

**Que veut dire l'expression « preuves à l'appui » pour la question des compétences linguistiques?**

Selon les directives en matière de SE :

« Le fournisseur de services a déterminé, preuves à l'appui, que les compétences linguistiques du particulier constituent un obstacle à l'emploi. Par exemple, l'évaluation linguistique fondée sur les Niveaux de compétence linguistique canadiens (pour les nouveaux arrivants) ou les niveaux d'alphabétisation. »

Le dossier du client doit donc contenir une forme de preuve qui confirme que ses compétences linguistiques sont un obstacle pour obtenir ou garder un emploi. Il peut s'agir, par exemple, de résultats

de test ou d'une déclaration d'un employeur. Il faut une preuve documentaire qui montre que c'est un problème, pas seulement une preuve anecdotique.

On s'attend à ce que le point de service ait les compétences et les connaissances nécessaires pour déterminer le moment et la manière dont les différentes variables peuvent être un obstacle à l'emploi.

### **Quel est le but de l'indicateur de pertinence de la participation « Source de revenu »?**

Pour les SE, l'indicateur de pertinence de la participation « Source de revenu » sert à définir des obstacles à l'emploi particuliers pour un client. Son but n'est pas de déterminer la mesure dans laquelle le client profite du soutien à l'emploi et de la formation qui lui sont offerts.

Le fait qu'un client n'a aucune source de revenu ou qu'il reçoit des prestations d'Ontario au travail (OT) ou d'assurance-emploi (AE) dénote l'absence d'un lien avec le marché du travail et donc, un « obstacle » empêchant le client d'obtenir un emploi à temps plein et durable.

## **Placement**

### **Pourquoi le système permet-il de sortir du profil du client sans faire l'entrée obligatoire de l'historique d'emploi si cette information est importante pour la prestation de services et l'administration des programmes?**

Dans certains cas, le client n'a peut-être pas d'historique d'emploi, c'est pourquoi le système ne peut rendre obligatoire l'entrée de l'historique d'emploi (ou des études). Toutefois, l'entrée des historiques d'emploi et des études est cruciale pour la planification, la prestation et l'administration des services.

### **Codes du Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN) – ils ne sont pas toujours acceptés en raison des différences entre les anciens et les nouveaux codes.**

Si un message d'erreur apparaît concernant un code SCIAN invalide, vous utilisez probablement un code SCIAN désuet ou un code SCIAN des États-Unis. Veuillez utiliser les codes SCIAN du Canada qui se trouvent sur le site Web de Statistique Canada à : <http://www.statcan.gc.ca/subjects-sujets/standard-norme/naics-scian/2012/index-indexe-fra.htm>. Ce lien constitue une ressource importante puisque le système nécessite l'utilisation des plus récents codes SCIAN et de la Classification nationale des professions (CNP). Vous êtes invités à conserver ce lien dans vos favoris afin d'y avoir accès facilement.

### **Pourquoi l'entrée des heures par semaine d'un placement n'est-elle pas obligatoire?**

Dans le Système de gestion des cas du Système d'information d'Emploi Ontario (SGC-SIEO), le nombre d'heures par semaine d'un placement doit être entré lorsqu'un client a terminé un placement. Cette donnée doit être entrée pour que l'utilisateur puisse entrer l'objectif connexe du plan. Dans les objectifs du plan de placement comme dans la section de l'historique d'emploi de la page d'accueil du client, le nombre d'heures sera à 0 par défaut, la fourchette étant de 0 à 99.

Si le nombre d'heures n'est pas modifié, le nombre d'heures par semaine sera à 0 à la sauvegarde.

L'utilisateur devrait être vigilant et entrer le bon nombre d'heures par semaine de manière à garantir l'intégrité des données.

### **Pourquoi y a-t-il un écart dans les moyennes des dépenses pour le placement dans les rapports n° 15C et 15B?**

Il est possible que des nombres différents se trouvent dans chacun des rapports puisque les moyennes des dépenses du rapport n° 15B sont calculées par client, tandis que dans le rapport n° 15C, le calcul est

fait par placement. Puisque les données du rapport n° 15C sont basées sur le nombre de placements, les chiffres peuvent être plus élevés que ceux du rapport n° 15B dans les cas suivants :

1. il existe plus d'un plan de services pour le même client;
2. il existe plus d'un placement avec des objectifs de plan de placement dans un plan de services.

## Salaire moyen

### **D'où provient le « salaire moyen » se trouvant dans le SE Toutes les données – Rapport sur les employeurs / les placements n° 15C?**

Le salaire moyen est tiré des plans de services ayant des dossiers d'emploi correspondants et le sous-but « Recherche d'emploi », « Jumelage emploi-travailleur, placements et incitatifs » ou « Maintien de l'emploi ». L'information se trouve dans le profil du client dans la section *Historique d'emploi*. Le montant du salaire moyen provient des champs « heures par semaine » et « montant du salaire » :

- *Horaire* : *Taux* = « Montant du salaire »
- *Hebdomadaire* : *Taux* = « Montant du salaire » / « Heures par semaine »
- *Aux deux semaines* : *Taux* = « Montant du salaire » / (« Heures par semaine » x 2)
- *Mensuel* : *Taux* = « Montant du salaire » / (« Heures par semaine » x 4,33)
- *Annuel* : *Taux* = « Montant du salaire » / (« Heures par semaine » x 52)

Veuillez consulter le guide de l'utilisateur sur les rapports SE Toutes les données – Ressources et information sur le site Web epeo.ca :

[http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/eotransformation/eois-cams\\_detailed\\_reporting.html](http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/eotransformation/eois-cams_detailed_reporting.html)

### **Les chiffres sont-ils tous utilisés pour calculer le salaire moyen?**

Les seuls dossiers exclus du calcul du salaire moyen aux fins du rapport n° 15D sont les dossiers dont le salaire est nul.

Veuillez consulter le guide de l'utilisateur sur les rapports SE Toutes les données – Ressources et information sur le site Web epeo.ca :

[http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/eotransformation/eois-cams\\_detailed\\_reporting.html](http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/eotransformation/eois-cams_detailed_reporting.html)

## Programme terminé

### **Quelle est la différence entre les motifs de fermeture d'un programme terminé et d'un programme non terminé?**

Selon le Dictionnaire des données des SE, un motif de fermeture est la raison pour laquelle on ferme le plan de services.

Un motif de fermeture « Programme terminé » veut dire que le plan de services est achevé.

Si le programme n'est pas terminé, cela veut dire que le plan de services n'est pas achevé, mais qu'il a été fermé pour les motifs précisés dans la liste de sélection.

## Clients assistés

### **Combien de plans de services sont nécessaires pour que les services soient considérés comme assistés?**

Veillez consulter la note de service SE n° 38 – *Plan de services assistés dans le Système de gestion des cas (SGC) du Système d'information d'Emploi Ontario (SIEO)*, qui définit ce qu'est un plan de services assistés.

Selon les directives en matière de SE, les participants des services assistés ont reçu au moins un des services suivants : Recherche d'emploi, Jumelage emploi-travailleur, placements et incitatifs et/ou Maintien dans l'emploi et la formation. Pour ces sous-but, au moins un objectif du plan doit être atteint pour que les données figurent dans le RQSD. Pour le sous-but « Jumelage emploi-travailleur, placements et incitatifs », l'objectif du plan doit être soit « Placement de SE avec incitatif », soit « Placement de SE sans incitatif ».

## Divers

### **Pourquoi le taux de réponse de 15 % à la question sur la satisfaction de la clientèle utilise-t-il le nombre de visiteurs plutôt que le nombre d'utilisateurs de la composante Ressources et information (RI)?**

Selon les directives en matière de SE :

« Le fournisseur de services doit sélectionner un échantillon conformément aux paramètres stipulés dans le plan d'affaires et obtenir un taux de réponse de 15 %. L'échantillon doit être composé de clients et d'employeurs qui ont eu accès à la gamme complète des services des diverses composantes, y compris la composante Ressources et information. »

Chacune des composantes comporte des services quelque peu différents, et comme les clients n'utilisent pas nécessairement toutes les composantes, le point de service devrait évaluer tous les aspects du programme des SE.

En matière de satisfaction de la clientèle, il ne suffit pas d'interroger chaque personne une fois, car le point de service n'obtiendra l'information nécessaire. Un client qui utilise la composante RI à répétition tout au long de l'année aura probablement un niveau de satisfaction différent du client qui visite le point de service pour la première fois, puisque les visites répétées laissent penser qu'il n'a pas réussi à trouver ni à conserver un emploi. Il est donc important d'utiliser un taux de réponse de 15 % pour les visites afin d'inclure le niveau de satisfaction des clients qui reviennent.

### **Serait-il possible d'éviter les temps d'arrêt du SGC-SIEO à la fin du mois? Parfois le système est lent ou inaccessible.**

Le SGC-SIEO est essentiel à la prestation du programme Emploi Ontario, car il appuie les priorités, y compris la prestation de services aux Ontariennes et Ontariens qui participent au programme Deuxième carrière, aux Services d'emploi, au Programme d'alphabétisation et de formation de base, etc. Comme toute solution d'entreprise, l'accessibilité d'un service sans interruption est importante pour assurer la continuité des services. Tout comme toute grande (ou petite) solution d'entreprise, des interruptions sont planifiées afin de procéder aux mises à niveau et font partie du cycle de vie d'un système. Des interruptions imprévues indépendantes de la volonté du ministère peuvent se produire à l'occasion. Lorsqu'elles se produisent, notre objectif est de rétablir le service le plus rapidement possible.

Il a été porté à notre attention par des fournisseurs de services que des ralentissements semblent perturber système. Puisque le SGC-SIEO est une application Web, la performance du système peut être influencée par des problèmes non liés à l'application, comme la qualité du service Internet local ou des problèmes de réseau local.

En avril 2013, le ministère a lancé un sondage ponctuel à l'aide de l'outil *Survey Monkey* qui permet aux utilisateurs d'aviser le ministère sur-le-champ de possibles problèmes de performance du système. Les renseignements recueillis par cet outil seront utilisés par le ministère pour faciliter l'enquête sur les circonstances.

Le ministère reçoit parfois des appels de fournisseurs de services qui sont préoccupés par leur déconnexion du SGC-SIEO. Nous en profitons pour rappeler aux fournisseurs de services que la déconnexion du SGC-SIEO se désactive après 15 minutes d'inactivité. Il s'agit d'une caractéristique de sécurité; toute interaction avec le système pendant ce délai de 15 minutes (p. ex. cliquer n'importe où sur l'écran) d'un utilisateur autorisé retardera la connexion du système. Il ne faut pas confondre cette désactivation avec une détérioration du système.

<http://www.surveymonkey.com/s/EOIS-CAMS-Performance>

## Autres questions

**Nous aimerions avoir des rapports mieux organisés qui présentent l'information de façon conviviale sans avoir à faire des recoupements avec divers rapports pour extraire les données.**

Actuellement, les rapports sont offerts aux fournisseurs de services en format Excel et PDF. Les rapports offerts en format Excel permettent aux fournisseurs de services d'utiliser et de présenter leurs données en fonction de leurs propres besoins. Les rapports de rendement sont offerts uniquement en format PDF de manière à protéger l'intégrité des objectifs de rendement et des résultats de chaque point de service. Le ministère a aussi pris des mesures pour offrir aux fournisseurs de services de SE (et d'AFB) des fichiers de données qui leur donnent la possibilité d'importer les données dans leurs propres systèmes de gestion de l'information.

**Comment peut-on modifier les données lorsque le plan de services d'un client est « fermé »? Par exemple, on peut avoir fermé un plan de services, mais le client revient pour se prévaloir de la composante Maintien dans l'emploi.**

Dès lors qu'un plan de services est fermé, on ne peut le rouvrir. S'il a été fermé par erreur, le Motif de fermeture devrait être modifié pour « Ouvert par erreur », ainsi, il ne paraîtra pas dans les rapports. Le plan de service devrait être recréé et fermé avec les bons renseignements. Les fournisseurs de SE doivent user de leur jugement professionnel pour déterminer si un nouveau plan de services devrait être créé pour les clients susceptibles de revenir pour se prévaloir de la composante Maintien dans l'emploi.

**Pourquoi le ministère recueille-t-il autant de données?**

Emploi Ontario constitue un investissement de fonds publics important qui aide les Ontariennes et Ontariens à améliorer leurs compétences et à trouver un emploi. Les données sur les clients et sur le rendement, y compris les renseignements recueillis dans SGC-SIEO et d'autres exigences du ministère en matière de rapport, sont des éléments cruciaux pour la bonne administration et la prestation des Services d'emploi. L'information est essentielle pour le Système de gestion du rendement des SE, tout comme la responsabilité du ministère en matière d'ententes sur le marché du travail.

**Le rapport Activité liée aux cas des Services d'emploi (n° 18) demande beaucoup d'interventions manuelles avant de pouvoir être utilisé. Ce rapport important devrait être amélioré par le ministère de la Formation et des Collèges et Universités.**

Le rapport n° 18 est important pour le ministère. L'objectif de ce rapport est de donner aux fournisseurs de services un compte rendu détaillé et complet des activités liées aux clients. Le format Excel du rapport permet à chaque fournisseur de services de filtrer les données en fonction de ses besoins. Nous continuerons d'explorer les possibilités d'améliorer le SGC-SIEO et les rapports des SE. Il faut savoir que l'adaptation d'un rapport selon les préférences d'un réseau d'environ 170 organismes représente tout un défi.

**Le ministère peut-il produire un rapport sur les subventions versées et promises à une date donnée ainsi qu'un rapport sur les montants versés et promis par employeur?**

Les fournisseurs de services ont accès à des fichiers de données contenant ces renseignements depuis les débuts des SE en août 2010. À l'aide de ces fichiers de données, les fournisseurs de services peuvent créer des rapports ponctuels répondant à leurs besoins. Pour avoir accès aux fichiers de données sur le site Web de production de rapports des fournisseurs de services, il faut sélectionner « Oui » dans la section « Utilisant le fichier de données » sur la page d'accueil du *point de service* dans le SGC-SIEO. Il faut sélectionner « Oui » pour chaque point de service souhaitant recevoir le fichier de données. Actuellement, ces fichiers de données sont utilisés par de nombreux organismes de prestation de services.

Pour en savoir plus, consultez le bulletin à l'adresse suivante :

[http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/publications/2013\\_2\\_cams\\_bulletin\\_fr.pdf](http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/publications/2013_2_cams_bulletin_fr.pdf)

**Possibilité de produire des rapports selon des demandes personnalisées (p. ex. rapport sur les activités liées aux cas par particulier).**

Les fournisseurs de services ont accès aux fichiers de données contenant ces renseignements. (Les fournisseurs de services ont accès aux fichiers de données SE depuis le lancement du système en août 2010.) À l'aide de ces fichiers de données et des compétences techniques élémentaires, les fournisseurs de services peuvent créer des rapports ponctuels. Pour avoir accès aux fichiers de données sur le site Web de production de rapports des fournisseurs de services, il faut sélectionner « Oui » dans la section « **Utilisant le fichier de données** » sur la page d'accueil du point de service dans le SGC. Il faut sélectionner « Oui » pour chaque point de service souhaitant recevoir le fichier de données.

Pour en savoir plus, consultez le bulletin à l'adresse suivante :

[http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/publications/2013\\_2\\_cams\\_bulletin\\_fr.pdf](http://www.tcu.gov.on.ca/fre/eopg/publications/2013_2_cams_bulletin_fr.pdf)

Les fournisseurs de services ont aussi accès à l'information sur les activités liées aux cas (au **niveau** des clients) dans le rapport sur l'Activité liée aux cas des Services d'emploi (n° 18).