

NOTE DE SERVICE

DESTINATAIRES : Fournisseurs de Services d'emploi (SE)

EXPÉDITEUR : Direction du soutien à la prestation des programmes

DATE : 15 octobre 2015

OBJET : Norme révisée de qualité des services (NQS) de SE

OBJECTIF :

Ce bulletin a pour objet d'informer le réseau de prestation des Services d'emploi (SE) que la norme de qualité des services (NQS) de SE sera accrue et entrera en vigueur le 1^{er} avril 2016. Les directives relatives aux SE seront mises à jour en conséquence et affichées sur le site de l'Espace Partenaires Emploi Ontario.

FAITS EN BREF :

À la fin de l'exercice 2014-2015, presque tout le réseau de prestation des Services d'emploi avait atteint la norme de qualité des services. Dans le cadre de l'amélioration continue, le ministère de la Formation et des Collèges et Universités a augmenté la norme. L'objectif ultime de l'amélioration continue est d'augmenter le rendement des fournisseurs de services et les résultats du programme en vue de répondre aux besoins des clients.

La norme minimale provinciale de la Coordination des services est passée de 30 % à 34 % et celle de la Pertinence de la participation de 28 % à 31 %. Par conséquent, la norme de qualité des services passe de 5,25 à 5,40. Les changements sont surlignés en gris dans le tableau ci-dessous.

Norme provinciale de qualité des services (NPQS)

DIMENSION	MESURE	NORME MINIMALE PROVINCIALE	Pondération	VALEUR NPQS	VALEUR MAXIMUM
Services à la clientèle (40 %)	1. Satisfaction des clients (client, participant et employeur)	90 %	15 %	1,35	1,5
	2. Coordination des services	34 %	25 %	0,85	2,5
Efficacité (50 %)	3. Résultats des services - Au travail, suit son cheminement de carrière	69 %	25 %	1,73	2,5
	- En formation ou aux études	10 %	10 %	0,10	1,0
	4. Pertinence de la participation	31 %	15 %	0,47	1,5
Efficiace (10 %)	5. Ressources subventionnées - inscriptions aux services assistés	90 %	5 %	0,45	0,5
	Séances d'information et ateliers	90 %	5 %	0,45	0,5
Norme de qualité des services				5,40	10,0

Si vous avez des questions, veuillez communiquer avec votre conseillère ou conseil en emploi et formation.