

**Ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du  
Développement des compétences**

**Renouvellement des services d'emploi :**

**Mise à jour de l'automne 2022**

**Foire aux questions**

**Table des matières**

Transition dans la région désignée de Kingston-Pembroke.....	3
Je suis un fournisseur de services dans la région désignée de Kingston-Pembroke. Comment le modèle de gestionnaires de système de services (GSS) me touchera-t-il? .....	3
Le ministère offrira-t-il l'occasion aux fournisseurs de services de rencontrer les gestionnaires de système de services de la région désignée de Kingston-Pembroke et de leur présenter leurs organismes? .....	4
Les fournisseurs de services de la région désignée de Kingston-Pembroke offriront-ils encore des programmes de formation du gouvernement, comme le Programme d'alphabétisation et de formation de base, la Subvention Canada-Ontario pour l'emploi ou le Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes? .....	4
Quelles seront les répercussions sur les ententes de paiement de transfert actuelles pour les fournisseurs de services dans la région désignée de Kingston- Pembroke? .....	5
Qu'arrive-t-il aux fournisseurs de services d'Emploi Ontario qui ont des bureaux de services à l'intérieur et à l'extérieur de la région désignée de Kingston-Pembroke? Qui détiendra le contrat? .....	5
Pourquoi le ministère a-t-il annoncé le candidat retenu pour la région de Kingston- Pembroke après les trois autres gestionnaires de système de services de la Phase 1? .....	6
Comment les gestionnaires de système de services se préparent-ils à mettre en œuvre leur nouveau modèle de prestation de services durant la période de transition et la période de prestation des services d'emploi intégrés? .....	6

Existera-t-il un mécanisme pour régler les différends potentiels entre les fournisseurs de services et leur gestionnaire de système de services? .....	7
Comment le ministère s'assurera-t-il que le point de vue d'un plus petit bureau d'emploi est pris en compte dans le nouveau modèle en l'absence de relation directe avec les bureaux régionaux du ministère? .....	7
Qu'est-ce qui changera dans les bureaux d'aide sociale de la région désignée de Kingston-Pembroke? .....	7
Renseignements sur les régions désignées des Phases 2 et 3.....	8
Quel est le calendrier de mise en œuvre pour les régions désignées restantes? ....	8
Pourquoi le gouvernement procède-t-il au déploiement de cette approche à l'échelle de la province alors que les sites prototypes sont encore à des stades relativement précoces de mise en œuvre? .....	8
Le ministère consultera-t-il les intervenants avant de mettre en œuvre le modèle à Toronto et dans la région du Nord?.....	9
En quoi consiste le document de sondage du marché? .....	9
Le ministère apportera-t-il des changements au modèle pour tenir compte des considérations uniques en matière de prestation de services dans les régions de Toronto et du Nord (p. ex., plus d'un gestionnaire de système de services par région désignée)? .....	9
Le ministère prévoit-il d'utiliser d'autres moyens que le sondage du marché et les séances de mobilisation des fournisseurs pour faire participer les intervenants?..	10

## **Transition dans la région désignée de Kingston-Pembroke**

### **Je suis un fournisseur de services dans la région désignée de Kingston-Pembroke. Comment le modèle de gestionnaires de système de services (GSS) me touchera-t-il?**

Comme pour les prototypes et les régions désignées de la Phase 1, le ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences (MTIFDC) a établi une approche par étape qui assurera la continuité du service, la stabilité du réseau et l'accès des clients au fur et à mesure que changent les rôles et responsabilités durant la période où les fournisseurs de services passent de la supervision ministérielle à la supervision par les gestionnaires de système de services.

#### **Période de planification (du mois de septembre au 31 décembre 2022)**

Cette période débute à la date de signature du contrat et vise à permettre aux gestionnaires de système de services de s'établir dans leur région désignée et de se familiariser avec le réseau existant de fournisseurs de services d'Emploi Ontario. Au cours de cette période, les fournisseurs de services continueront d'être assujettis aux contrats conclus avec le ministère, et celui-ci ne modifiera pas le financement ou les cibles des fournisseurs de services.

#### **Période de transition (du 1<sup>er</sup> janvier 2023 au 30 septembre 2023)**

Au cours de cette période, les gestionnaires de système de services deviendront responsables de la gestion des fournisseurs qui offrent les services d'emploi visés d'Emploi Ontario et du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH). Cependant, les gestionnaires de système de services ne pourront apporter aucune modification au financement ou aux cibles du réseau de fournisseurs de services durant cette période.

Les programmes d'Emploi Ontario visés au titre du renouvellement des services d'emploi sont les suivants :

- Services d'emploi;
- Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes;
- Programme d'accès aux emplois d'été pour les jeunes;
- Services d'aide à l'emploi de l'Ontario;
- Soutien à l'emploi.

Les programmes relatifs à l'aide sociale visés sont les suivants :

- volet Soutien de l'emploi du POSPH.

**Période de prestation des services d'emploi intégrés (à compter du 1<sup>er</sup> octobre 2023)**

À ce moment, la période de transition sera terminée et les bénéficiaires des services d'emploi intégrés du programme Ontario au travail et du POSPH seront renvoyés aux gestionnaires de système de services. Ces derniers pourront apporter des changements au réseau des fournisseurs de services et seront entièrement responsables de concevoir, de planifier et d'offrir les services d'emploi dans leur région désignée.

Les gestionnaires de système de services devront superviser et gérer la santé et la capacité globales de leur région de prestation de services.

**Le ministère offrira-t-il l'occasion aux fournisseurs de services de rencontrer les gestionnaires de système de services de la région désignée de Kingston-Pembroke et de leur présenter leurs organismes?**

Dans le cadre du plan d'intégration de la région désignée de Kingston-Pembroke, le MTIFDC organisera des rencontres entre le gestionnaire de système de services, les fournisseurs de services et les partenaires de l'aide sociale dans leur région désignée afin d'assurer que le gestionnaire de système de services et les fournisseurs de services sont coordonnés et prêts à assumer leurs responsabilités et rôles respectifs en vertu du nouveau modèle de services d'emploi intégrés.

De plus, le gestionnaire de système de services élaborera un plan de mobilisation intégré avec les fournisseurs de services d'Emploi Ontario, des municipalités et d'autres organismes qui desservent les groupes d'inclusion afin de soutenir la planification et la prestation efficaces des services d'emploi pour les clients.

**Les fournisseurs de services de la région désignée de Kingston-Pembroke offriront-ils encore des programmes de formation du gouvernement, comme le Programme d'alphabétisation et de formation de base, la Subvention Canada-Ontario pour l'emploi ou le Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes?**

Le réseau de fournisseurs de services existant continuera d'offrir des programmes d'Emploi Ontario non visés dans toute la province. Le MTIFDC continuera de superviser la prestation de ces programmes.

Les gestionnaires de système de services aiguilleront les chercheurs d'emploi vers les soutiens appropriés à l'emploi et la formation, y compris vers les programmes encore sous la responsabilité du ministère (p. ex., Subvention Canada-Ontario pour l'emploi, Programme d'alphabétisation et de formation de base et Programme d'apprentissage).

### **Quelles seront les répercussions sur les ententes de paiement de transfert actuelles pour les fournisseurs de services dans la région désignée de Kingston-Pembroke?**

Les fournisseurs de services situés dans la région désignée de Kingston-Pembroke ont vu la durée de leur projet prolongée de quatre mois dans le cadre de leur entente de paiement de transfert avec le ministère pour l'exercice 2022-2023 pour les programmes suivants :

- Services d'emploi;
- Soutien à l'emploi;
- Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes et Programme d'accès aux emplois d'été pour les jeunes;
- volet Soutien de l'emploi du POSPH.

La nouvelle date de fin de projet figurant dans les ententes modifiées est le 31 octobre 2022.

Aux fins d'harmonisation avec la période de planification, les fournisseurs de services de la région désignée de Kingston-Pembroke verront leurs ententes avec le ministère prolongées de nouveau. Le ministère veillera à ce que les fournisseurs de services reçoivent leurs allocations ayant fait l'objet d'un engagement pour l'exercice en cours. Les fournisseurs de services sont encouragés à maintenir le statu quo en ce qui concerne le niveau de service.

Avec le déploiement du nouveau gestionnaire de système de services pour la région de Kingston-Pembroke, les fournisseurs de services bénéficieront d'une période de stabilité, notamment une période de planification de trois (3) mois et une période de transition de neuf (9) mois, période pendant laquelle le financement versé aux fournisseurs de services demeurera inchangé.

### **Qu'arrive-t-il aux fournisseurs de services d'Emploi Ontario qui ont des bureaux de services à l'intérieur et à l'extérieur de la région désignée de Kingston-Pembroke? Qui détiendra le contrat?**

Les nouveaux gestionnaires de système de services établiront leurs propres ententes avec les fournisseurs de services durant la période de transition dans leur région désignée, soit à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2023. Le gestionnaire de système de services doit établir sa propre entente avec les fournisseurs de services pendant la période de transition, conformément aux normes et aux attentes du ministère, y compris son engagement à maintenir les niveaux de financement. Les contrats demeureront les mêmes pour les fournisseurs de services ayant des bureaux de services à l'extérieur de la région désignée.

### **Pourquoi le ministère a-t-il annoncé le candidat retenu pour la région de Kingston-Pembroke après les trois autres gestionnaires de système de services de la Phase 1?**

Le ministère a pris plus de temps pour terminer le processus d'évaluation et de négociation pour la dernière région désignée de Kingston-Pembroke.

### **Comment les gestionnaires de système de services se préparent-ils à mettre en œuvre leur nouveau modèle de prestation de services durant la période de transition et la période de prestation des services d'emploi intégrés?**

Le gestionnaire de système de services de la région de Kingston-Pembroke élaborera un document de résultats de la phase de transition en consultation avec les intervenants dans ses collectivités, y compris les fournisseurs de services, les représentants de groupes de clients ayant des besoins particuliers, les municipalités et d'autres intervenants. Ces plans s'appuieront sur les documents fournis par le gestionnaire de système de services dans le cadre de l'appel de propositions.

Les résultats de la phase de transition contenus dans les documents fournis par le gestionnaire de système de services reposeront sur une évaluation détaillée et fondée sur des données probantes de la capacité du réseau, de la demande locale et de la qualité du service. Dans le cadre de ce processus, les gestionnaires de système de services devront tenir compte des données sur le marché du travail local et des données du ministère sur les résultats pour les clients et le rendement des fournisseurs de services.

Tout au long du processus, les gestionnaires de système de services devront consulter les intervenants, ainsi qu'élaborer et décrire leur approche en matière de prestation des services, dont la planification de services et programmes novateurs avec des fournisseurs de services pour personnes ayant des besoins particuliers pour répondre

aux besoins de la collectivité locale. Les gestionnaires de système de services pourront aussi envisager des changements à la composition de leur réseau de prestation de services.

**Existera-t-il un mécanisme pour régler les différends potentiels entre les fournisseurs de services et leur gestionnaire de système de services?**

Dans le cadre de leur contrat avec le ministère, les gestionnaires de système de services sont tenus d'avoir en place un mécanisme de règlement de différends avec les clients et les fournisseurs de services qui précise le temps de réponse, le protocole de recours hiérarchique et les exigences en matière de production de rapports. Tous les trimestres, les gestionnaires de système de services doivent rendre public leur processus de règlement des différends et informer le ministère des différends avec les clients et les fournisseurs de services et de leur résolution.

**Comment le ministère s'assurera-t-il que le point de vue d'un plus petit bureau d'emploi est pris en compte dans le nouveau modèle en l'absence de relation directe avec les bureaux régionaux du ministère?**

Le ministère reconnaît l'importance d'avoir des partenaires locaux pour assurer la prestation de services d'emploi de qualité à la population. Le ministère sera l'un des intendants du système dans le cadre du nouveau modèle de prestation de services d'emploi. Dans ce rôle, le ministère établira des normes, des résultats relatifs au rendement et des politiques et priorités pour le système de services d'emploi intégrés. Le ministère veut consulter activement les gestionnaires de système de services et collaborer avec eux, ainsi qu'obtenir les commentaires des fournisseurs qui veulent régler les problèmes collectivement et s'assurer que système de prestation de services et le marché sont sains.

**Qu'est-ce qui changera dans les bureaux d'aide sociale de la région désignée de Kingston-Pembroke?**

Le programme d'aide à l'emploi Ontario au travail et le volet Soutien de l'emploi du POSPH seront intégrés à Emploi Ontario dans la région désignée de Kingston-Pembroke. Le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, le MTIFDC et le gestionnaire de système de services de la région désignée travailleront ensemble durant les périodes de planification et de transition pour

intégrer ces programmes de façon à ce qu'ils soutiennent la mise en œuvre des services d'emploi intégrés, qui débutera le 1<sup>er</sup> octobre 2023.

## **Renseignements sur les régions désignées des Phases 2 et 3**

### **Quel est le calendrier de mise en œuvre pour les régions désignées restantes?**

#### **Régions désignées de la Phase 2**

Le processus concurrentiel pour les régions désignées de la Phase 2 (London, Durham, Windsor-Sarnia, Kitchener-Waterloo-Barrie et Ottawa) a débuté en avril 2022. Le processus est en cours. D'autres détails suivront bientôt.

#### **Régions désignées de la Phase 3**

Le processus concurrentiel pour les régions désignées plus complexes restantes (Toronto, Nord-Est et Nord-Ouest) aura lieu en 2023. D'autres détails suivront bientôt.

### **Pourquoi le gouvernement procède-t-il au déploiement de cette approche à l'échelle de la province alors que les sites prototypes sont encore à des stades relativement précoces de mise en œuvre?**

Alors que nous adoptons une approche par étape dans le cadre du déploiement provincial, nous surveillons étroitement les résultats des régions prototypes pour déterminer dans quelle mesure le nouveau modèle de prestation de services atteint les objectifs du renouvellement des services d'emploi, y compris les résultats pour les clients.

Les données sont recueillies au moyen d'un éventail de plateformes numériques, y compris des systèmes de gestion de cas et de contrats. De plus, une évaluation complète par un tiers est en cours pour recueillir des renseignements sur la prestation, la mise en œuvre et les résultats au sein des régions désignées prototypes. Les résultats de l'évaluation serviront d'ensemble de données afin d'orienter l'amélioration continue du modèle tout au long du déploiement provincial.



## **Le ministère consulera-t-il les intervenants avant de mettre en œuvre le modèle à Toronto et dans la région du Nord?**

Le ministère lance un exercice de sondage du marché auprès de la communauté des fournisseurs, qui comprend un document de sondage du marché et des séances de mobilisation des fournisseurs. Le processus de sondage du marché et de mobilisation des fournisseurs est accessible aux partenaires communautaires, aux organismes autochtones, au réseau des fournisseurs de services, aux municipalités et aux autres intervenants qui souhaitent fournir des commentaires au ministère sur la meilleure façon d'améliorer la prestation des services et les résultats pour les clients dans les régions désignées complexes de Toronto et du Nord.

Le document de sondage du marché offre aux organismes la possibilité de fournir des commentaires écrits au ministère sur la façon d'améliorer la prestation des services et les résultats pour les clients dans les régions désignées de la Phase 3. Les séances de mobilisation des fournisseurs ont pour but de donner l'occasion de tenir des discussions directes entre le ministère et les organismes, et d'encourager les fournisseurs à établir des partenariats et des consortiums.

## **En quoi consiste le document de sondage du marché?**

Le document de sondage du marché est une méthode de participation par écrit qui sera utilisée conjointement avec les séances de mobilisation des fournisseurs. Le document de sondage du marché contient des renseignements exhaustifs sur le renouvellement des services d'emploi et l'intégration des services d'emploi, les défis associés à la prestation des services dans les régions désignées de Toronto et celles du Nord-Est et du Nord-Ouest, la portée de la mobilisation, les outils et le soutien en matière de services d'emploi, les questions auxquelles les organismes doivent répondre et le processus d'inscription pour assister à une séance de mobilisation des fournisseurs.

## **Le ministère apportera-t-il des changements au modèle pour tenir compte des considérations uniques en matière de prestation de services dans les régions de Toronto et du Nord (p. ex., plus d'un gestionnaire de système de services par région désignée)?**

Le ministère tirera parti des commentaires obtenus des partenaires et des intervenants, et de ceux qu'il obtiendra au cours du sondage du marché et des séances de

mobilisation des fournisseurs pour examiner les changements à apporter au modèle. Tout changement potentiel sera pris en considération à la lumière de l'esprit et de l'intention du renouvellement, ainsi que conformément aux répercussions, à la faisabilité et au calendrier.

**Le ministère prévoit-il d'utiliser d'autres moyens que le sondage du marché et les séances de mobilisation des fournisseurs pour faire participer les intervenants?**

Tant les fournisseurs intéressés que les entités qui ne sont pas des fournisseurs, y compris les organismes privés et sans but lucratif, les municipalités, les organismes autochtones, les collèges, etc., pourront participer aux séances de mobilisation des fournisseurs. Ces séances seront organisées par secteur, et les présentations du ministère seront basées sur les détails décrits dans le document de sondage du marché.