

# Questions et réponses concernant le processus d'examen officiel des points de service

## Général

### 1. En quoi le processus d'examen officiel diffère-t-il du processus d'amélioration dirigée?

Dans le cadre du processus d'amélioration dirigée, à la fin de chaque exercice, le ministère détermine si les points de service ont satisfait à la norme de qualité des services (NQS) de la province. Les points de service qui ne répondent pas aux NQS recevront un avis écrit. Le ministère travaillera étroitement avec ces points de service pour les aider à atteindre leurs obligations contractuelles.

Dans le cadre du processus d'examen officiel, le ministère évalue si les points de service ont satisfait aux exigences en matière de conformité et de reddition de comptes.

### 2. Est-ce que les mêmes exigences en matière de conformité et de reddition de comptes relativement à l'examen officiel sont utilisées pour les points de service des Services d'emploi (SE) et du Programme d'alphabétisation et de formation de base (AFB)?

Oui. Les mêmes exigences en matière de conformité et de reddition de comptes relativement à l'examen officiel sont utilisées pour les SE et le Programme AFB.

### 3. Est-ce qu'un point de service peut faire l'objet d'un examen officiel et d'une amélioration dirigée en même temps?

Oui. L'examen officiel et l'amélioration dirigée sont deux mesures correctives différentes, qui visent à résoudre tant les problèmes de rendement que les problèmes de capacité organisationnelle d'un point de service. Il est donc possible qu'un point de service fasse l'objet d'un examen officiel et d'une amélioration dirigée simultanément.

### 4. Est-ce que les exigences en matière de conformité et de reddition de comptes sont pondérées de façon égale?

Oui. Les exigences en matière de conformité et de reddition de comptes

sont pondérées de façon égale. S'il a été établi qu'un point de service comporte plus d'un problème, le point de service doit préciser dans son plan d'action la manière dont il va traiter ces problèmes et l'échéancier qu'il prévoit à cet égard.

**5. De quelle façon le ministère prévoit-il composer avec les sites de prestation de services qui ont déclenché un processus d'examen officiel?**

Le ministère prend en compte la situation géographique et communautaire unique de certains fournisseurs de services. Nous sommes déterminés à travailler en étroite collaboration avec tous les sites de prestation de services qui font l'objet d'un examen officiel, afin d'élaborer des stratégies pour régler tout problème de non-conformité.

Le ministère poursuivra son analyse du processus d'examen officiel afin de déterminer les améliorations qui pourraient y être apportées.

**Processus et attentes pour 2016-2017**

**6. Pourquoi des lettres d'examen officiel sont-elles envoyées aux points de service?**

Le ministère a examiné les exigences de conformité de toutes les ententes visant les SE et le Programme AFB. Selon les résultats de 2016-2017, certains points de service n'ont pas respecté les principales exigences de conformité et de reddition de comptes. Voici les mesures de conformité, de risque ou de reddition de comptes utilisées :

1. **Moins de 25 % de suivis trimestriels durant 2016-2017** : Le point de service n'a pas réalisé au moins 25 % des suivis trimestriels prévus auprès des participantes et participants ou des apprenantes et apprenants entre le 1<sup>er</sup> avril 2016 et le 31 mars 2017.
2. **Rapports financiers en retard durant 2016-2017** : Le point de service a présenté au moins deux rapports financiers en retard entre le 1<sup>er</sup> avril 2016 et le 31 mars 2017. Un rapport est considéré comme étant en retard lorsque le ministère le reçoit après l'échéance, celle-ci se terminant le jour de l'échéance à 23 h 59, conformément aux exigences en matière de vérification et de responsabilité. Les rapports financiers comprennent le rapport estimatif des dépenses, l'état des revenus et des dépenses et le rapport de vérification.

3. **Prévisions financières erronées durant 2016-2017** : Le point de service présente un écart (positif ou négatif) égal ou supérieur à 5 % entre ses dépenses prévues (selon le rapport estimatif des dépenses) et ses dépenses réelles (selon l'état des revenus et des dépenses) pour la période 5.

Les exigences en matière de conformité et de reddition de comptes ne se limitent pas à celles énumérées ci-dessus. Les points de service doivent continuer à satisfaire aux autres exigences de reddition de comptes précisées dans leurs ententes.

#### **7. Pourquoi des lettres d'examen officiel sont-elles envoyées à ce moment précis de l'exercice?**

L'examen officiel tient compte des résultats de l'état des revenus et des dépenses, qui est remis en juin et qui est ensuite approuvé. De plus, le ministère a procédé de façon rigoureuse à une validation des données et à un examen de l'ensemble du processus d'examen officiel, et a pris en compte les renseignements fournis par ses bureaux régionaux et locaux. Le ministère espère terminer le processus plus rapidement l'an prochain.

#### **8. Que se passe-t-il une fois que le point de service a reçu une lettre d'examen officiel?**

Tous les points de service des SE et du Programme AFB qui n'ont pas respecté les principales exigences de conformité et de reddition de comptes en 2016-2017 recevront un avis en décembre 2017. À la réception d'une lettre d'examen officiel, les points de service devront présenter dans les dix jours ouvrables un plan d'action pour résoudre chaque problème de conformité, en plus de fournir à leur conseillère ou conseiller en emploi et en formation un échéancier pour le mener à terme.

La conseillère ou le conseiller en emploi et en formation examinera le plan pour confirmer que les stratégies d'amélioration proposées sont suffisantes. Lorsque la ou le chef local de la prestation des services aura pris une décision concernant le plan d'action, à savoir s'il est approuvé ou non, la conseillère ou le conseiller en emploi et en formation communiquera par écrit avec le point de service pour lui faire savoir si le plan d'action a été approuvé ou s'il doit être modifié.

## Processus et attentes pour 2017-2018

### 9. En quoi le processus d'examen officiel sera-t-il différent en 2017-2018?

Pour l'exercice 2017-2018, le ministère a établi les quatre mesures de conformité et de reddition de comptes suivantes:

1. **Rapports financiers en retard** : Un point de service qui soumet un rapport financier en retard recevra une lettre de sanctions d'Emploi Ontario. S'il présente un deuxième rapport en retard, il recevra une lettre d'examen officiel. Un rapport est considéré comme étant en retard lorsque le ministère le reçoit après l'échéance, celle-ci se terminant le jour de l'échéance à 23 h 59, conformément aux exigences en matière de vérification et de responsabilité. Les rapports financiers comprennent le rapport estimatif des dépenses, l'état des revenus et des dépenses et le rapport de vérification, selon l'entente juridique du point de service.
2. **Suivi auprès des participantes et participants ou des apprenantes et apprenants** : Un point de service ayant réalisé moins de 25 % des suivis exigés après 3, 6 ou 12 mois en sera informé par courriel dès la première occurrence par sa conseillère ou son conseiller en emploi et en formation. Si une deuxième infraction suit la première, le point de service devra se soumettre à un examen officiel.
3. **Prévisions financières erronées** : Un point de service qui présente un écart supérieur à 5 % entre ses dépenses prévues (selon le rapport estimatif des dépenses) et ses dépenses réelles (selon l'état des revenus et des dépenses) pour la période 5 devra se soumettre à un examen officiel.
4. **Autres problèmes de conformité** : Déterminés par la conseillère ou le conseiller en emploi et en formation responsable de la gestion de l'entente, en collaboration avec la ou le chef de la prestation des services.