

Programmes de formation relais de l'Ontario

Catégorie A – Projets de prestation de services

Lignes directrices relatives aux programmes

Historique des révisions :

Création : le numéro de la version de juin 2021 n'a pas été attribué – (juin 2021)

Lignes directrices relatives aux projets de prestation de services de la Catégorie A dans le cadre des PFRO affichées sur EPEO

Table des matières

1. INTRODUCTION	2
1.1 But des Lignes directrices relatives à la Catégorie A	2
1.2 Contexte des programmes	3
2. DESCRIPTION DES PROGRAMMES	6
2.1 Aperçu	6
2.2 Principes	7
2.3 Objectifs	9
2.4 Composantes de programme	10
2.5 Admissibilité	11
3. PRESTATION DES PROGRAMMES	12
3.1 Modes de prestation	12
3.2 Composantes de service destinées aux clients exigées	13
3.3 Surveillance, sortie et suivi	18
4. GESTION DU RENDEMENT ET FINANCEMENT	21
4.1 Cadre de gestion du rendement	21
4.2 Modèle de financement	31
4.3 Surveillance du rendement, amélioration dirigée et amélioration continue	35
5. ADMINISTRATION DES PROGRAMMES	36
5.1 Locaux affectés aux programmes et baux de location	37
5.2 Services en français	38
5.3 Normes relatives à la promotion, aux communications et à la conception graphique	39
5.4 Accès à l'information et protection des renseignements personnels	39
5.5 Exigences relatives à la gestion de l'information	40
5.6 Exigences relatives à la documentation	41
5.7 Exigences relatives à la vérification et à l'obligation de rendre compte	42
5.8 Formulaires pour les programmes	43
5.9 <i>Loi de 2000 sur les normes d'emploi</i>	44
5.10 Code des droits de la personne de l'Ontario	44
5.11 Assurance pour le placement des clients	45
5.12 Assurance responsabilité civile	46
5.13 Outils d'information et de ressources d'Emploi Ontario	47
ANNEXE 1 – Glossaire des termes	48
ANNEXE 2 – Questionnaire sur la situation d'emploi (QSE)	54
ANNEXE 3 – Programme ontarien d'aide aux personnes inscrites aux programmes de formation relais	64
ANNEXE 4 – Professions réglementées et métiers à accréditation obligatoire	66
Professions réglementées non liées à la santé	66
Professions de la santé réglementées	66

1. INTRODUCTION

1.1 But des Lignes directrices relatives à la Catégorie A

Les Lignes directrices relatives à la Catégorie A – Projets de prestation de services de formation relais de l’Ontario (« Lignes directrices relatives à la Catégorie A des PFRO » ou les « Lignes directrices relatives à la Catégorie A ») facilitent la prestation, par les fournisseurs de services des PFRO (« les fournisseurs de services »), des programmes de formation relais de l’Ontario (PFRO) financés par le ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences (« MTFDC », « le Ministère »).

Les PFRO financent des projets qui se classent dans deux catégories distinctes :

Catégorie A – Projets de prestation de services

Catégorie B – Projets de Changements au niveau du système

Les Lignes directrices relatives à la Catégorie A procurent l’orientation stratégique ainsi que les renseignements de nature générale dont les fournisseurs de services ont besoin pour atteindre leurs objectifs en vertu de leur entente de paiement de transfert (EPT) respective avec le Ministère afin d’exécuter les PFRO à l’aide des programmes et services d’Emploi Ontario (EO). Il y a des lignes directrices séparées (mais complémentaires) pour la catégorie B – Projets de Changements au niveau du système. Les fournisseurs de services sont invités à consulter les documents justificatifs sur le site Web Espace partenaires Emploi Ontario (EPEO).

Les Lignes directrices relatives à la Catégorie A contiennent des renseignements sur les aspects suivants des PFRO :

- **la description des programmes**, y compris les principes, les objectifs et les résultats des programmes;
- **la prestation des programmes**, y compris les rôles et responsabilités du Ministère et des fournisseurs de services, les composantes de programme, la surveillance, la sortie et le suivi;
- **la gestion du rendement et le financement**, y compris les indicateurs du rendement, le modèle de financement et la planification des activités;
- **l’administration des programmes**, y compris les documents et les formulaires, ainsi que d’autres aspects opérationnels des PFRO.

Advenant un conflit ou une incohérence entre les modalités et les conditions des Lignes directrices relatives à la Catégorie A des PFRO et les modalités ou conditions dans l’EPT des PFRO, l’EPT des PFRO prévaudra.

1.2 Contexte des programmes

1.2.1 Emploi Ontario (EO)

Les PFRO se sont joints au réseau de partenaires de prestation de services d'Emploi Ontario en 2018.

Le Ministère gère EO comme une source d'information, de services et de programmes à guichet unique pour les chercheurs d'emploi et les employeurs. Grâce à ce réseau, le Ministère aide les employeurs à embaucher et à former des employés au moyen de programmes, de subventions et d'incitatifs.

Le Ministère est responsable de l'élaboration, de la gestion et de l'évaluation d'un ensemble diversifié de services d'emploi et de formation. Ces programmes et services ont évolué au fil du temps afin de s'adapter aux circonstances et aux priorités changeantes du marché du travail.

La promesse d'EO en matière de services consiste à :

- assurer la meilleure qualité de service et de soutien pour aider les personnes à atteindre leurs objectifs de carrière;
- offrir des occasions de faciliter l'amélioration des compétences des personnes grâce à l'éducation et à la formation;
- faire en sorte que, peu importe dans quel bureau d'EO les gens entrent, ils obtiendront l'aide dont ils ont besoin;
- travailler avec les employeurs et les collectivités pour constituer la main-d'œuvre hautement qualifiée et instruite dont la province de l'Ontario a besoin pour demeurer concurrentielle.

1.2.2 Contexte

En 2019-2020, les immigrants constituaient 38,8 % de la main-d'œuvre de l'Ontario¹. Selon les projections du ministère des Finances, l'immigration représentera la totalité de la croissance nouvelle nette de la population en âge de travailler au cours de la présente décennie. La croissance future de la main-d'œuvre de l'Ontario, un déterminant clé de la croissance économique à long terme, sera principalement stimulée par l'immigration.

¹ Les analyses dans le rapport se concentrent sur la période du 1^{er} juillet 2019 au 30 juin 2020. Estimations démographiques annuelles : Canada, provinces et territoires, 2020, Statistique Canada

Malgré l'augmentation constante de la taille et du niveau d'éducation de la population immigrante, la réussite économique globale continue de tirer de l'arrière. Même s'ils ont des niveaux d'éducation élevés, de nombreux immigrants qui arrivent en Ontario sont confrontés à des obstacles à l'intégration qui se traduisent par le chômage, le sous-emploi et des résultats économiques médiocres. Cet écart entre les compétences et les résultats représente un coût d'opportunité pour l'économie de la province et les immigrants qualifiés touchés². Une diminution des obstacles à l'emploi pour les immigrants ferait augmenter les résultats pour les immigrants en Ontario jusqu'à 6,3 milliards de dollars par année, ce qui équivaut à 0,83 pour cent du PIB³.

Renseignements clés

- Les immigrants formés à l'étranger dont les compétences sont très prisées dans le système de pointage de l'immigration sont confrontés à plusieurs obstacles particuliers pour obtenir du travail dans leurs domaines une fois qu'ils sont au Canada, surtout dans les professions réglementées⁴. Les obstacles précis auxquels les immigrants formés à l'étranger (IFE) sont confrontés sont notamment :
 - les coûts financiers élevés de la mise à niveau des compétences et les processus de reconnaissance des titres de compétences qui prennent beaucoup de temps;
 - les difficultés à se frayer un chemin sur le marché du travail et à obtenir des renseignements exacts sur le marché du travail; les obstacles pour acquérir une expérience de travail au Canada;
 - l'absence d'un réseau professionnel;
 - la discrimination et les préjugés des employeurs et le manque de programmes de transition⁴.
- L'étude sur les taux de jumelage avec des emplois de 2019, qui faisait appel aux données du recensement de 2016, a révélé que les immigrants qui ont étudié à l'étranger dans des professions qui sont réglementées en Ontario travaillent beaucoup moins (24,8 %) dans leurs professions que les personnes qui sont nées au Canada (65,2 %).
- La dévaluation des titres de compétences étrangers est l'un des facteurs les plus couramment cités qui ont une influence négative sur les résultats pour les

² Ontario360, 2020

³ Document de travail sur l'immigration de 2017 de l'Institute for Competitiveness and Prosperity

⁴ Écarts en matière d'emploi et sous-emploi chez les groupes racialisés et les immigrants au Canada, Forum des politiques publiques, 2020

immigrants sur le marché du travail^{5,6}. Les lacunes en ce qui a trait à la reconnaissance des qualifications et des titres de compétences acquis à l'étranger demeurent des obstacles à une intégration réussie au marché du travail et à une intégration économique optimale. La reconnaissance des « qualifications » est un concept plus général que la reconnaissance des « titres de compétences » et elle fait référence à la reconnaissance des qualifications et de l'expérience officielles et officieuses. La reconnaissance des titres de compétences fait allusion de manière plus étroite à la reconnaissance d'une éducation précise ou d'autres titres de compétences officiels pour les besoins de l'obtention du licence et de l'autorisation.

- Une étude réalisée en 2015 par le Conference Board du Canada estimait que plus de 844 000 adultes canadiens (dont 524 000 détiennent des titres de compétences de l'étranger) éprouvent des difficultés à faire reconnaître leur formation. Les Canadiens gagneraient entre 13,4 et 17 milliards de dollars de plus chaque année si leurs attestations de formation étaient pleinement reconnues.
- Les immigrants qualifiés sont confrontés à des obstacles à l'emploi de taille, en gagnant moins que les travailleurs qui sont nés au Canada, même s'ils déclarent avoir des niveaux d'éducation plus élevés. Le rendement économique pour les immigrants dans la province est demeuré passablement plus faible que celui des travailleurs nés au Canada. Pour les immigrants qui sont les demandeurs principaux dans la classe économique, le revenu médian après une année au Canada est relativement bon, tandis que les données les plus récentes montrent des gains qui dépassent le médian provincial global. Cette tendance ne s'étend toutefois pas aux immigrants dans l'ensemble, qui gagnent beaucoup moins que le médian (malgré une tendance au-dessus de la moyenne pour la croissance des salaires au cours des 15 dernières années). Les revenus médians pour les conjoints et les personnes à charge des immigrants et des réfugiés continuent d'accuser un retard encore plus marqué. En Ontario, entre 2011 et 2016, les demandeurs principaux dans la classe économique (20,8 % de tous les immigrants dans la province) sont les seuls à gagner plus que le salaire médian, tandis que la plupart (79,2 %) des immigrants qui arrivent en Ontario (y compris les réfugiés, les conjoints et les personnes à charge) ont des gains passablement inférieurs au médian provincial⁷.

⁵ Yssaad, L. et Fields, A. (2018). Les immigrants sur le marché du travail canadien : tendances récentes entre 2006 et 2017. Statistique Canada

⁶ Frank, K. et Hou, F. (2017). Surqualification et satisfaction à l'égard de la vie chez les travailleurs immigrants et non immigrants au Canada. Direction des études analytiques : documents de recherche, Statistique Canada

⁷ Ontario360, 2020

- La pandémie de COVID-19 a eu une incidence importante sur les résultats des immigrants sur le marché du travail. Les perturbations déclenchées par la pandémie pourraient entraîner une reprise de l'emploi inégale et provoquer une détérioration du marché du travail à long terme. Les nouveaux immigrants sont parmi les personnes les plus durement touchées par les pertes d'emplois liées à la COVID, qui atteignent 12 % parmi les immigrants récents comparativement à seulement 4 % pour la population née au Canada⁸.

Dans plusieurs cas, les immigrants formés à l'étranger ont besoin de soutiens et de services ciblés particuliers qui les aideront à obtenir une certification ou une autorisation dans les professions et les métiers réglementés de l'Ontario. Ils ont souvent besoin d'aide pour trouver rapidement du travail dans leurs domaines, qu'ils soient réglementés ou non, et/ou pour obtenir des évaluations qui déterminent leurs compétences transférables afin qu'ils puissent chercher du travail dans des professions connexes.

2. DESCRIPTION DES PROGRAMMES

2.1 Aperçu

Le gouvernement de l'Ontario collabore avec des organismes de réglementation professionnelle, des associations d'employeurs, des organismes communautaires, des organismes à but lucratif, des collèges financés par les fonds publics, des universités, d'autres ordres de gouvernement et d'autres intervenants afin d'aider **les immigrants formés à l'étranger (IFE) hautement qualifiés** à rejoindre rapidement les rangs de la population active dans des emplois qui correspondent à leurs compétences, à leur éducation et à leur expérience.

Les PFRO viennent en aide aux IFE hautement qualifiés qui possèdent un grade ou un diplôme d'études postsecondaires ainsi qu'une expérience de travail antérieure dans leur domaine qu'ils ont acquis en dehors du Canada, qui résident maintenant en Ontario et qui sont au chômage ou sous-employés.

Les PFRO aident les clients à atteindre leurs objectifs pour un emploi correspondant dans leur domaine d'expertise, ou dans un domaine connexe, et à intégrer la population active de l'Ontario. Les PFRO sont conçus pour aider les clients à évoluer, que ce soit en mettant leurs compétences à niveau ou en application afin d'atteindre leurs objectifs de carrière.

⁸ Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active, table : 14-10-0082-01 avec des moyennes mobiles de trois mois et des données non désaisonnalisées

Les projets des PFRO offrent un éventail de formations et de services accélérés qui sont adaptés à des métiers et à des secteurs en demande précis afin d'aider les clients à répondre aux exigences liées au permis et/ou à l'autorisation d'exercer dans les professions réglementées et à répondre aux besoins des employeurs dans les professions hautement spécialisées réglementées et non réglementées.

Entre 2001 et 2020, grâce aux PFRO, la province a financé plus de 350 projets au service de plus de 70 000 IFE hautement qualifiés dans plus de 100 professions afin de les aider à s'intégrer rapidement à l'économie de l'Ontario à un niveau correspondant à leurs compétences, à leur éducation et à leur expérience. Les projets de formation relais ont aidé des infirmiers, des pharmaciens, des enseignants, des techniciens de laboratoire et des gens de métier qualifiés formés à l'étranger, entre autres, à poursuivre leur carrière avec succès en Ontario.

Les PFRO offrent un modèle intégré pour le financement de services d'emploi et de formation intensifs, holistiques et propres à une profession pour les IFE hautement qualifiés. Les PFRO sont :

- adaptés à la profession dans tous les aspects de la prestation, y compris la formation (technique et expérientielle), la préparation à l'emploi, l'emploi et les services d'après-mandat;
- sensibles aux besoins des employeurs (c.-à-d. en s'adaptant aux exigences des employeurs en matière d'emploi et à l'économie provinciale);
- axés sur l'avancement (c.-à-d. qu'ils visent à outiller les IFE hautement qualifiés afin qu'ils puissent gérer leur carrière tout au long de leur vie en apprenant et en exerçant dans le domaine);
- un moyen pour les IFE hautement qualifiés d'apprendre le contenu et les compétences d'une profession ou d'un métier ainsi que le contexte et la culture dans lesquels ils s'appliquent en Ontario.

2.2 Principes

Tous les clients devraient avoir droit à une expérience à l'égard des services qui est compatible avec les principes suivants de la satisfaction de la clientèle, en mettant un accent constant sur les résultats pour les clients. Les besoins des clients sont comblés quand :

- ils sont servis rapidement par un personnel avisé et compétent qui est courtois et juste;
- les services sont efficaces, accessibles, individualisés et de grande qualité;

- les services sont axés sur les besoins et les objectifs des clients;
- les services sont conformes à une norme de qualité élevée, peu importe le point d'accès.

Les principes clés suivants guident la conception ainsi que la prestation des services dans le cadre des PFRO :

Responsabilités : Les PFRO ont un cadre de gestion du rendement qui est pris en charge par le Système de gestion des cas du Système d'information d'Emploi Ontario (SGC du SIEO). L'intégration des systèmes et des données donne un aperçu unique et exact des clients. La section 4.1.3 contient plus de détails sur les rôles et responsabilités du Ministère et des fournisseurs de services.

Axé sur l'humain et le client : Reconnaissant que les IFE hautement qualifiés ne forment pas un groupe homogène, les PFRO sont conçus pour servir efficacement les clients qui ont des cheminements différents vers l'emploi. Les projets de formation relais varieront selon les besoins des clients et les exigences particulières des professions et des métiers.

Équité et inclusion – Les fournisseurs de services offrent des services adaptés à la culture pour aider les clients à surmonter les obstacles et à obtenir des résultats équitables. Ils font preuve d'un engagement à lutter contre le racisme et à favoriser l'égalité des sexes et travaillent avec leurs partenaires et les employeurs pour créer des communautés et des lieux de travail inclusifs.

Respect et réconciliation – Les fournisseurs de services donnent l'exemple en respectant les Premières Nations, les Inuits, et les Métis du Canada, et aident les nouveaux arrivants à les connaître. Ceci peut consister à découvrir la diversité, la culture et les contributions des peuples autochtones ainsi que leurs droits, la relation scellée par traité, et l'histoire de la colonisation et des pensionnats indiens.

Efficace et innovateur : Les fournisseurs de services sont incités à innover, à collaborer et à accroître l'efficacité en utilisant de nouvelles méthodes, des idées et des produits afin d'aider les clients à trouver un emploi correspondant plus rapidement.

Établir des partenariats pour réussir : Les fournisseurs de services sont fortement encouragés à créer des partenariats entre les employeurs, les éducateurs, les organismes de réglementation, les associations professionnelles, les gouvernements et les organismes communautaires ou d'établissement.

Planifier les systèmes afin d'en assurer la durabilité : La durabilité des formations relais conçues dans le cadre des projets individuels des PFRO est prise en compte

d'entrée de jeu et intégrée à la planification des programmes depuis le début au sein de l'organisme financé.

Qualité : À chaque contact avec des clients, tous les fournisseurs de services offrent une expérience utile et positive, en préservant la confidentialité et en respectant la vie privée.

Coût-efficacité : Les fournisseurs de services se servent de la technologie, simplifient les processus opérationnels et misent sur les relations afin d'obtenir les meilleurs résultats possible à l'aide des ressources financées par les fonds publics.

2.3 Objectifs

Les objectifs des PFRO sont les suivants :

- aider les IFE hautement qualifiés à répondre aux exigences de l'Ontario pour l'obtention du permis d'exercice dans les professions réglementées et à obtenir un emploi correspondant dans les professions et les métiers réglementés et non réglementés dans les meilleurs délais;
- renforcer les capacités parmi les intervenants (comme les employeurs, les éducateurs, les organismes de réglementation, les associations professionnelles, les gouvernements et les organismes communautaires et d'établissement) afin d'intégrer les IFE à la population active;
- aider les industries et les secteurs à combler les lacunes en matière de compétences ainsi que les pénuries de main-d'œuvre en leur donnant accès à des talents hautement qualifiés qui correspondent à leurs besoins opérationnels;
- cerner et aborder les obstacles à l'emploi systémiques et structurels pour les IFE dans les professions réglementées et non réglementées.

Les PFRO atteignent ces objectifs en étant :

- **centrés sur le client** : Conscients que les clients arrivent avec une mine de connaissances et d'expériences antérieures, les fournisseurs de services leur offrent un environnement d'apprentissage positif. Ils aident les clients à se fixer des objectifs atteignables et à tracer un chemin vers un emploi correspondant dans leurs domaines d'expertise respectifs ou dans des domaines connexes.
- **fondés sur les principes de l'éducation aux adultes** : Les fournisseurs des PFRO offrent aux clients immigrants adultes un éventail d'expériences d'apprentissage afin de les aider à avancer dans leur cheminement de carrière. Ils utilisent différentes méthodes d'enseignement, répondent aux lacunes des

clients en matière de connaissances et ils incluent les clients dans les décisions qui les concernent.

- **liés au marché du travail et porteurs de changements à l'échelle du système afin de favoriser l'intégration des IFE** : Les PFRO facilitent la création de soutiens à l'emploi et de ressources afin de mieux faire connaître les talents de l'étranger et d'encourager l'embauche des IFE. Les fournisseurs de services amènent les employeurs à participer activement à tous les aspects des projets de formation relais, allant de la conception à la mise au point du curriculum, en passant par le placement et les soutiens après-mandat.

2.4 Composantes de programme

Les projets de prestation de services de la Catégorie A offrent des services directs aux IFE hautement qualifiés afin d'aborder les obstacles auxquels ils sont confrontés pour obtenir un permis d'exercice ou une certification et un emploi correspondant dans les professions réglementées ou un emploi correspondant dans les professions hautement spécialisées non réglementées. Les projets couronnés de succès ciblent généralement une profession ou secteur.

Les projets de prestation de services ont dix (10) composantes – trois (3) composantes non liées au service et sept (7) composantes de service destinées aux clients. Tous les projets devraient être prêts à offrir toutes les composantes destinées aux clients, soit directement ou par l'entremise de partenariats avec les organismes pertinents.

Composantes non liées au service :

1. Planifier, mettre en œuvre et évaluer les stratégies d'exécution et les plans opérationnels pour les projets;
2. Établir et gérer des partenariats et faciliter l'échange de connaissances (fonction ou activité intermédiaire afin de recentrer ou de mettre au point les services d'emploi et les programmes de formation dans le but de répondre aux besoins du secteur);
3. Instaurer et maintenir une structure de gouvernance ayant la capacité d'exécuter les fonctions prévues. Cette structure doit comprendre un comité directeur de projet composé de représentants clés de la collectivité et du secteur, dont des employeurs.

Composantes de service destinées aux clients :

1. Information et aiguillage vers Emploi Ontario (EO) et d'autres formations, soutiens et services pertinents;
2. Recrutement axé sur la profession (dont une orientation et une planification des services);
3. Services préalables à l'emploi propres à la profession;
4. Formation sur les compétences techniques et essentielles propres à une profession;

5. Évaluations et/ou formations en anglais langue seconde propres à la profession (projets francophones seulement); et formation sur la culture du milieu de travail et les communications;
6. Services d'emploi propres à la profession (y compris le jumelage et le placement);
7. Services de maintien en poste axés sur le secteur et gestion continue des cas (services d'après-mandat).

Les composantes de service destinées aux clients sont décrites en détail sous la [section 3.2](#).

Chaque projet de formation relais mettra en évidence certaines composantes de service destinées aux clients en s'appuyant sur les exigences uniques de la profession ou du métier, mais pour être efficaces, les projets de formation relais doivent mettre toutes les composantes de service destinées aux clients à la disposition des clients.

Bien que les fournisseurs de services doivent offrir les sept composantes de service destinées aux clients, ils devront élaborer des plans de services pour les clients individuels qui sont adaptés de manière à inclure les composantes de service qui répondent le mieux aux besoins et aux objectifs des clients.

Toutes les composantes de service doivent être exécutées en Ontario.

2.5 Admissibilité

Les PFRO viennent en aide aux IFE sans emploi ou sous-employés qui habitent en Ontario, y compris les Canadiens naturalisés, les résidents permanents et les demandeurs d'asile qui ont un permis de travail valide.

Le Ministère a établi les critères suivants pour participer aux PFRO.

Les fournisseurs de services des PFRO doivent veiller à ce que chaque client des PFRO :

- soit âgé d'au moins 18 ans et réside en Ontario;
- ait fait des études postsecondaires internationales (grade ou diplôme);
- possède une expérience de travail à l'étranger dans une profession hautement spécialisée (c.-à-d. un métier qui exige une certification de qualification ou un grade ou un diplôme d'études postsecondaires);
- possède le niveau 7 ou plus des Canadian Language Benchmark (CLB) en anglais
 - les clients dans des projets francophones doivent pouvoir démontrer qu'ils possèdent le niveau 7 ou plus des Niveaux de compétence linguistique canadiens (NCLC) en français et le niveau 6 ou plus des CLB en anglais;

- soit conforme à l'une des options suivantes :
 - un résident permanent;
 - un demandeur d'asile avec un permis de travail valide⁹;
 - un citoyen canadien naturalisé.

Les clients des PFRO ne peuvent pas être :

- des personnes qui ont terminé leurs études postsecondaires au Canada :
 - Exception : Les personnes qui ont terminé leurs études postsecondaires au Canada dans une profession qui n'est pas liée à leur profession originale seront admissibles aux PFRO.
- des travailleurs étrangers temporaires;
- des personnes sans attestations d'études postsecondaires internationales;
- des étudiants étrangers et des candidats des provinces dans le cadre du Programme ontarien des candidats à l'immigration (POCI);
- des personnes qui font des études ou qui suivent une formation à temps plein;
- des personnes qui participent à toute autre intervention de formation professionnelle financée par le gouvernement, par exemple, celles qui participent à des microcertifications, à l'initiative Deuxième carrière ou au Programme de préapprentissage au moment de l'admission, et qui sont en voie d'atteindre des objectifs professionnels précis.
 - Exception : Les clients qui participent à des programmes de formation non professionnelle financés par le gouvernement, comme l'alphabétisation et les compétences de base d'Emploi Ontario, les programmes d'éducation des adultes financés par le ministère de l'Éducation ou à la formation en langues officielles financée par le ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences et par le ministère de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté du Canada peuvent participer aux PFRO.

3. PRESTATION DES PROGRAMMES

3.1 Modes de prestation

⁹ Quant aux programmes d'études de plus de six mois, les demandeurs d'asile doivent détenir un permis d'études valide en plus d'un permis de travail, et le programme d'études doit être offert par un établissement d'apprentissage désigné. La liste des établissements d'apprentissage désignés est accessible [sur le lien suivant](#)

Les fournisseurs de services offrent les services en Ontario.

Afin de tenir compte des préférences et des besoins individuels des clients et d'optimiser leur réussite, on a recours à un éventail de méthodes de formation. Par exemple :

- la prestation de la formation en personne (p. ex. dans un atelier, une salle de classe ou un laboratoire, par l'entremise d'un petit groupe ou d'un encadrement individuel);
- en ligne (p. ex. un webinaire ou un module d'apprentissage électronique);
- un mode de prestation mixte, c'est-à-dire une combinaison de méthodes en personne et en ligne.

Afin d'améliorer l'accès aux PFRO et de favoriser une participation maximale, les fournisseurs de services devraient utiliser un mode de prestation mixte dans la mesure du possible. Les séances en ligne en direct doivent être enregistrées et facilement accessibles aux clients. Les programmes offerts dans un format numérique doivent être conformes aux exigences du ministère des Collèges et Universités.

Tous les projets de prestation de services doivent inclure un plan de prestation d'urgence pour la prestation des services à distance lorsque la prestation en personne n'est pas possible advenant, par exemple, une urgence de santé publique. Les plans d'urgence pour la prestation des services doivent être soumis au Ministère selon le calendrier de présentation des rapports approuvé.

3.2 Composantes de service destinées aux clients exigées

Le Ministère conclut des EPT avec des organismes aux quatre coins de la province afin d'offrir les sept composantes de service destinées aux clients (comme il est mentionné dans la [section 2.4](#)).

Ensemble, ces composantes de service constituent un cheminement holistique vers l'obtention du permis d'exercice, l'emploi et l'intégration à la population active de l'Ontario en fonction des objectifs du client grâce à l'élaboration d'un plan de services conçu pour les atteindre.

1. Information et aiguillages vers Emploi Ontario et vers d'autres formations, soutiens et services pertinents

Le service d'information et d'aiguillage veille à ce que les clients d'Emploi Ontario, les autres personnes intéressées et les organismes orienteurs aient accès à des renseignements sur les possibilités des PFRO et les clients ciblés.

Tous les fournisseurs de services d'Emploi Ontario doivent également fournir de l'information sur tous les soutiens et services d'emploi et de formation d'Emploi Ontario ainsi qu'un aiguillage vers ces soutiens et services, qu'ils soient sous contrat ou non pour les offrir.

Chaque fournisseur de services doit :

- rendre des renseignements exacts et à jour accessibles aux clients, par écrit, par téléphone et/ou par voie électronique, dans les deux langues officielles, sur tous les services d'Emploi Ontario qui répondent à leurs besoins;
- aider les clients à comprendre leurs options en matière de programmes et de services dans l'ensemble du réseau d'EO;
- jumeler les clients avec le fournisseur de services qui répond le mieux à leurs besoins dans le moins d'étapes possible, même si cela signifie les aiguiller vers un autre fournisseur de services lorsque le fournisseur orienteur offre le même service que lui (p. ex. une évaluation des titres de compétences et une évaluation linguistique);
- améliorer continuellement l'expérience des clients à l'égard des services d'information et d'aiguillage en s'appuyant sur leurs commentaires;
- veiller à ce que ses coordonnées et ses descriptions de services soient exactes et à jour tant sur le Web ainsi que dans les documents imprimés qu'il transmet aux clients ou à d'autres fournisseurs de services d'EO.

2. Recrutement, orientation et planification des services axés sur la profession

Les fournisseurs de services doivent veiller à ce que leurs activités de recrutement soient axées sur la profession. Afin d'avoir une approche cohérente du jumelage des besoins des participants avec les interventions appropriées, les fournisseurs de services doivent élaborer un processus décisionnel qui justifie l'accès des clients aux services financés.

Au minimum, les activités de recrutement, d'orientation et de planification des services doivent comprendre ce qui suit :

- le recrutement des personnes admissibles à participer;
- l'évaluation et la reconnaissance des acquis (ERA);
- l'évaluation scolaire;
- l'évaluation linguistique;
- la communication de la nécessité, pour les personnes, de participer aux composantes de service, y compris des engagements en matière de temps connexes, ainsi que des exigences relatives à l'emploi dans le secteur et/ou à l'obtention du permis d'exercice s'il y a lieu;
- l'inscription des personnes aux programmes;
- la création d'un plan de services dans le Système de gestion des cas du Système d'information d'Emploi Ontario (SGC du SIEO) pour les personnes qui

incorporent (le cas échéant) un accès simultané ou séquentiel aux composantes de service qui aura l'effet positif le plus important sur le client pour obtenir un emploi dans sa profession déterminée.

3. Services préalables à l'emploi

Les fournisseurs de services doivent offrir des services préalables à l'emploi propres à la profession afin de préparer les clients à une carrière dans la profession désignée, en fonction des besoins du secteur et des employeurs. Cela comprend ce qui suit :

- des services visant à développer des compétences liées à l'employabilité¹⁰ propres à la profession et/ou axées sur le secteur (c.-à-d. des compétences de préparation à la carrière) qui permettent aux clients d'obtenir un emploi et d'y réussir. Les compétences peuvent comprendre (sans toutefois s'y limiter) les tâches suivantes :
 - effectuer des études sur les professions et le marché du travail;
 - demander et gérer des entrevues d'information;
 - bâtir un réseau professionnel;
 - préparer un curriculum vitae et une lettre de présentation;
 - remplir une demande d'emploi;
 - réussir une entrevue d'emploi;
 - mentorat.
- des services visant à développer les compétences améliorant l'employabilité qui sont transférables et nécessaires pour favoriser la résilience à long terme sur le marché du travail.

Comme les services généraux préalables à l'emploi sont assurés par d'autres programmes et services d'EO, les fournisseurs de services doivent veiller à ce que les services préalables à l'emploi offerts dans le cadre de la formation relais ne chevauchent pas les services d'EO en ciblant les besoins des IFE hautement qualifiés.

Les services préalables à l'emploi peuvent être offerts en atelier ou en salle de classe, par l'entremise de petits groupes, d'un encadrement individuel ou d'autres

¹⁰ Veuillez noter que les définitions des compétences améliorant l'employabilité, des compétences liées à la préparation à l'emploi ou à la carrière, des compétences non cognitives et des compétences essentielles se chevauchent (p. ex., les compétences en résolution de problèmes) et que le programme de préparation à l'emploi peut chevaucher le programme de formation en compétences essentielles et techniques. On s'attend à ce que les projets organisent ces composantes de service de façon à mieux répondre aux besoins des participants.

médias (p. ex., par webinaire), et être programmés d'une manière souple pour favoriser une participation maximale déterminée par le projet.

Les services préalables à l'emploi peuvent se poursuivre tout au long du projet de formation relais du client, mais ils doivent être fournis avant l'acquisition des compétences techniques et essentielles et avant la fin des activités de formation (p. ex., résolution de problèmes, pensée critique, etc.).

4. Formation sur les compétences techniques et essentielles propres à une profession

Les projets doivent offrir de la formation sur les compétences techniques et essentielles adaptée au contexte professionnel en fonction des exigences liées à l'obtention d'un permis d'exercice et/ou des besoins des employeurs dans la profession en question, c.-à-d. les compétences requises pour obtenir un emploi et pour réussir dans la profession.

Les organismes non postsecondaires sont encouragés à s'associer avec des établissements postsecondaires pour offrir des formations techniques.

- La formation intègre les compétences techniques, suivant les besoins, pour entrer dans la profession en Ontario.
- La formation comprend toute formation en sécurité au travail (y compris l'accréditation), suivant les besoins, pour entrer dans la profession.
- La formation comprend la formation théorique ou technique qui fournit un enseignement scolaire approprié pour répondre aux exigences relatives à l'équivalence des diplômes ou aux compétences pour l'obtention d'un permis d'exercice, d'un certificat, d'une autorisation ou d'un emploi.
- Dans les professions réglementées, le contenu de la formation doit être conforme aux exigences scolaires relatives au permis d'exercice, à la certification ou à l'autorisation établies par les organismes de réglementation.
- La formation comprend la préparation aux examens afin de préparer adéquatement les participants aux examens requis pour la certification ou l'autorisation.

5. a) Formation sur la culture du milieu de travail et les communications propres à la profession

Les projets doivent offrir une formation sur la culture du milieu de travail et les communications propres à la profession qui est fondée sur les exigences et les normes du secteur afin de préparer les clients pour l'emploi et de faciliter leur intégration dans la population active de l'Ontario.

b) Projets francophones seulement, formation en anglais langue seconde propre à la profession

Les projets qui s'adressent aux IFE hautement qualifiés francophones doivent offrir une formation en anglais langue seconde propre à la profession, en partenariat avec des fournisseurs de formation linguistique appropriés, afin de permettre aux clients de mieux maîtriser l'anglais au niveau requis pour occuper un emploi bilingue et, si nécessaire, pour démontrer ou clarifier leur maîtrise du français.

6. Services d'emploi propres à la profession (y compris le jumelage et le placement)

Les projets doivent mettre des services d'emploi à la disposition des clients, qu'ils soient offerts directement par l'organisme demandeur ou par un organisme partenaire. Les fournisseurs de services doivent veiller à ce que les services d'emploi propres à un secteur qui sont offerts directement soient compatibles avec les services d'Emploi Ontario existants et à ce qu'ils ne les chevauchent pas en répondant aux besoins des IFE hautement qualifiés. Les services d'emploi propres au secteur peuvent comprendre :

- une évaluation de l'état de préparation au marché du travail;
- du counseling en matière d'emploi;
- l'élaboration d'outils de recherche d'emploi pertinents (p. ex., curriculum vitae et lettres de présentation, portefeuilles, etc.);
- une formation sur les techniques de recherche d'emploi;
- une formation sur les compétences en maintien de l'emploi;
- des stratégies d'intégration à la population active.

Les projets doivent livrer ou fournir directement aux clients un aiguillage pertinent vers des occasions de communiquer avec des employeurs du secteur ciblé par les moyens suivants :

- du mentorat;
- des stages;
- des placements professionnels rémunérés;
- un jumelage travailleur-emploi;
- du réseautage;
- d'autres liens pertinents.

7. Services de maintien en poste axés sur le secteur et gestion continue des cas

Les projets doivent offrir des services de maintien en emploi axés sur le secteur pendant une période maximale de 12 mois après la fin du programme afin d'aider les clients à rester en poste, à réussir et à avancer dans le domaine désigné en fonction des besoins des employeurs du secteur, notamment :

- La gestion continue des cas individuels, y compris l'atténuation des risques potentiels de réussite après le placement et l'aiguillage vers des soutiens complets au besoin;

- Les fournisseurs de services doivent faire un suivi auprès des clients après la sortie (voir la [section 3.3.4](#))
- La planification de carrière axée sur le secteur et l'aide à la gestion :
 - L'orientation professionnelle personnalisée;
 - La planification de carrière pendant une durée maximale de 12 mois après la fin du programme;
- L'aide au réemploi axée sur le secteur, lorsque la personne n'est pas retenue par un employeur :
 - Si un client n'est pas en mesure de conserver son emploi, le fournisseur de services travaillera avec lui pour trouver des possibilités d'emploi plus pertinentes et s'attaquer aux risques ou aux obstacles au maintien en poste.
- Si un client n'est plus intéressé à rester dans le secteur, il incombe au fournisseur de l'aider à trouver des possibilités d'emploi plus pertinentes à l'extérieur du secteur ou de le diriger vers les services d'EO ou d'autres services appropriés.

3.3 Surveillance, sortie et suivi

Peu importe les services indiqués dans le plan de services des PFRO pour un client, une surveillance et un suivi s'avèrent nécessaires. Les renseignements recueillis lors de la surveillance et du suivi apportent une rétroaction précieuse pour épauler davantage le client, pour rajuster les plans de services des PFRO et pour entretenir de solides relations de travail avec les employeurs. Cette rétroaction aide le fournisseur de services à repérer les aspects qui peuvent servir de pratiques exemplaires ainsi que les points à améliorer.

3.3.1 Surveillance

La surveillance se fait pendant que le client ou l'employeur participe aux PFRO. Le niveau et l'étendue de la surveillance varieront en fonction du besoin du client. Les fournisseurs de services doivent quand même faire en sorte que :

- les clients soient accompagnés et orientés rapidement vers le chemin le plus efficace et efficient vers l'obtention d'un permis d'exercice et un emploi correspondant dans les professions et les métiers réglementés et non réglementés;
- les clients reçoivent le soutien de suivi nécessaire;
- les clients soient réorientés vers d'autres services au besoin.

Si le client a commencé un placement ou un stage rémunéré, il faut maintenir un contact régulier. Les notes des cas doivent tenir compte de la justification et des décisions qui sont prises.

Une surveillance coordonnée et proactive avec les employeurs et les clients permet au personnel du fournisseur de services d'apporter un soutien pour le maintien de l'emploi, de confirmer la pertinence du placement et de régler les problèmes avec les clients et les employeurs avant qu'ils ne s'aggravent.

Les clients

L'aide à la surveillance est une approche proactive qui permet au personnel chargé de la prestation d'établir un rapport avec les clients et de cerner les problèmes d'emploi qui doivent être abordés au fur et à mesure qu'ils surviennent dans le milieu de travail. Les clients devraient avoir des occasions pour parler avec le personnel du fournisseur de services en dehors des lieux de travail afin de pouvoir exprimer leurs inquiétudes d'une manière confidentielle.

Les employeurs

Une communication régulière avec les employeurs qui participent à un placement permet au personnel du fournisseur de services d'établir un rapport et de déceler les problèmes potentiels que le client peut ne pas avoir repérés. Elle aide également le personnel à évaluer la qualité du placement, à recueillir les impressions sur le service fourni et à déterminer si des possibilités de placement peuvent être accessibles pour d'autres clients.

3.3.2 Sortie

La « sortie » se fait quand les clients des PFRO :

- atteignent l'objectif de leur plan de services;
- ne participent plus activement au service (c.-à-d. s'ils n'ont pas communiqué avec un fournisseur de services depuis plus de six mois);
- ont décidé de ne pas continuer de profiter du service ou ne peuvent pas recevoir une aide supplémentaire.

Les clients qui n'ont pas eu recours aux ressources ou aux services des PFRO pendant trois mois consécutifs sont jugés être inactifs. On pourra rouvrir leur dossier s'ils reviennent pour des services à une date ultérieure.

Avant de fermer le plan de services d'un client, le personnel du fournisseur de services doit procéder à l'étape de l'entrevue de sortie afin d'examiner les progrès du client par rapport à son plan de services individuel des PFRO et de déterminer si d'autres aiguillages ou soutiens pourraient s'avérer bénéfiques pour le client.

Les entrevues de sortie montrent aux clients où aller et comment procéder pour avoir accès à d'autres services. Elles permettent de déterminer la situation des clients au moment de la sortie et d'en rendre compte. Elles donnent l'occasion aux clients de répondre à un sondage sur la satisfaction de la clientèle et de donner leurs impressions sur les services dont ils se sont prévalus.

L'entrevue de sortie avec l'employeur est aussi un moyen utile pour recueillir les impressions sur les services fournis. Elle peut également aider à déterminer des possibilités d'emploi et de formation en cours d'emploi pour l'avenir.

Les entrevues de sortie permettent aux fournisseurs de services de communiquer avec exactitude les résultats des clients qui quittent à différents points de service.

3.3.3 Soutien de suivi

Le soutien de suivi se fait après que le client ait quitté des composantes de service. Le soutien de suivi est une approche proactive qui permet au personnel du fournisseur de services d'accomplir ce qui suit :

- continuer d'établir un rapport avec les clients;
- cerner les problèmes d'emploi à aborder;
- aider la personne à conserver son emploi;
- garder un contact avec les employeurs, surtout si le client a démissionné ou a été renvoyé dans le cadre d'un emploi antérieur;
- permettre des comptes rendus, au besoin.

Les membres du personnel veilleront à ce que les clients soient réorientés vers le service ou vers d'autres interventions au besoin. Cela est particulièrement important pour les clients qui sont sans emploi ou qui ne sont pas dans un programme de formation ou d'éducation au moment de quitter les PFRO.

3.3.4 Rapports de suivi

Les exigences relatives aux rapports de suivi pour les fournisseurs de services sont les suivantes :

- 100 pour cent des clients des PFRO au moment de la sortie d'une composante d'un service;
- 100 pour cent des clients des PFRO dans les 3, 6, 12 et 24 mois suivant leur sortie des PFRO.

Pour documenter les résultats, les fournisseurs de services doivent faire un suivi auprès de chaque client de leur cohorte respective au moment de la sortie ainsi que dans les 3, 6, 12 et 24 mois suivants à l'aide du questionnaire sur la situation d'emploi (QSE). Tous

les plans de services doivent faire l'objet d'un suivi, quels que soient les résultats et qu'ils aient porté fruit ou pas.

4. GESTION DU RENDEMENT ET FINANCEMENT

Afin d'assurer des normes de prestation uniformes pour les PFRO dans l'ensemble de la province et de favoriser une amélioration continue, le Ministère se servira d'un cadre de gestion du rendement qui facilitera l'atteinte des objectifs et des résultats des PFRO d'une manière transparente et responsable.

Le cadre de gestion du rendement des PFRO aidera les fournisseurs de services à être plus efficaces, plus orientés sur le client et plus efficaces afin d'atteindre une norme élevée pour la qualité globale des services.

Le cadre de gestion du rendement des PFRO facilite :

- l'établissement des priorités (ce qui est mesuré est amélioré);
- la répartition des ressources (ce qui est mesuré est financé);
- la résolution de problèmes et la prise de décisions fondées sur des données probantes;
- l'amélioration continue fondée sur des décisions dictées par les données.

Les résultats liés à l'efficacité, au service à la clientèle et à l'efficience sont surveillés et communiqués à l'aide du cadre de gestion du rendement des PFRO. Les trois dimensions sont équilibrées et évaluées en fonction de la qualité globale du service et entre elles.

Le cadre de gestion du rendement évoluera au fur et à mesure que les programmes de formation relais de l'Ontario gagneront en maturité.

4.1 Cadre de gestion du rendement

Le cadre de gestion du rendement évalue l'efficacité des services, pose des balises en matière de services et aide les fournisseurs de services à améliorer continuellement le service.

La fonction publique de l'Ontario (FPO) compte sur des systèmes de gestion transparents et fiables pour favoriser un service à la clientèle de grande qualité à l'échelle de la province.

Dans un cadre de gestion du rendement transparent, tous les intervenants savent quel est le niveau de service auquel on s'attend, comment il est mesuré, comment le réseau de services s'en sort et quels sont les points à améliorer. Les clients verront un service et des résultats améliorés tandis que le gouvernement de l'Ontario obtient de meilleurs résultats et bénéficie d'une optimisation des ressources.

Les avantages pour le fournisseur de services sont les suivants :

- une plus grande autonomie pour déterminer les stratégies de prestation puisque le personnel du Ministère adopte une approche de consultation plus stratégique par rapport à la relation;
- un apprentissage amélioré, à l'aide des pratiques exemplaires et d'une perspective sur la satisfaction de la clientèle;
- une souplesse et une efficacité améliorées ainsi que des stratégies pour la planification et la répartition des ressources;
- des communications plus productives avec le personnel du Ministère grâce à des mesures et à des normes claires et uniformes.

4.1.1 Caractéristiques du cadre de gestion du rendement

Le cadre de gestion du rendement est un outil indispensable pour la planification, la prestation et la gestion des services, tant pour les fournisseurs de services que pour le Ministère. Il aidera les fournisseurs de services à être plus efficaces, plus orientés sur le client et plus efficaces afin d'atteindre une norme élevée pour la qualité globale du service.

Le cadre de gestion du rendement :

- définit les trois dimensions de la réussite d'un projet : le service à la clientèle, l'efficacité et l'efficience;
- détermine les mesures du rendement de base qui sont interconnectées;
- établit des normes de rendement mesurables pour chaque aspect de la prestation des services et la qualité globale des projets;
- fixe les normes de mesure de base en fonction de ce qui est (ligne de départ) ainsi que les cibles en fonction de ce qui peut être (amélioration continue);
- s'appuie sur des données cohérentes, fiables et vérifiables;
- établit un lien entre le financement et une norme uniforme pour la qualité globale des projets;
- est transparent et éclaire les attentes à l'égard du rendement ainsi que le lien par rapport au financement;
- est axé sur l'amélioration continue, la souplesse, l'adaptabilité et l'évolution constante.

Un cadre de gestion du rendement facilite la conception des projets en cours, la mise au point, l'innovation ainsi que la prise de décisions. Il établit les mesures de base du rendement qui contribuent aux normes pour la qualité globale des projets. Il veille à ce que les résultats soient évalués en fonction de l'efficacité, de service à la clientèle et de l'efficience et à ce que les trois dimensions soient équilibrées et évaluées en fonction de la qualité globale des projets.

4.1.2 Système de gestion des cas du Système d'information d'Emploi Ontario (SGC du SIEO)

Le Système de gestion des cas (SGC) est un élément du Système d'information d'Emploi Ontario (SIEO). Il aide le Ministère et les fournisseurs de services des PFRO à gérer et à administrer les programmes et services d'EO. Le Système est une application Web dans laquelle les données insérées sont accessibles en temps réel au personnel du Ministère ainsi qu'aux fournisseurs de services des PFRO autorisés.

4.1.3 Rôles et responsabilités

L'un des principaux avantages d'un cadre de gestion du rendement est d'éclaircir les rôles et les responsabilités entre les fournisseurs de services et le Ministère.

Rôles et responsabilités du Ministère

Le Ministère définit le programme et fixe les normes de base pour la prestation et la qualité des services. Cela consiste notamment à :

- concevoir le programme et à établir la politique du programme;
- procurer des lignes directrices aux fournisseurs de services;
- concevoir les exigences et les outils pour les rapports;
- clarifier les attentes à l'égard de la prestation des services et du rendement;
- fournir une matrice transparente pour les décisions liées au financement et aux services;
- offrir des conseils et une orientation qui éclaircit les attentes du Ministère à l'égard des organismes qui élaborent des plans d'activités et de services.

Le Ministère veille à la transparence et à la reddition de comptes. Cela comprend :

- les décisions rattachées au niveau de service et au financement en conformité avec les processus liés à l'appel de demandes et à la planification des activités;
- la surveillance et l'évaluation du rendement de la prestation par rapport aux engagements pris dans les ententes;
- la surveillance de la conformité aux ententes et aux lignes directrices dans l'ensemble.

Rôles et responsabilités des fournisseurs de services

Les fournisseurs offrent des services en conformité avec les exigences et les normes relatives au rendement et à l'obligation de rendre compte comme énoncés dans les EPT et/ou élaborées dans le cadre du processus de planification et de coordination des services dans le cadre des PFRO. Cela consiste notamment à :

- planifier, mettre en œuvre et évaluer les stratégies de prestation et les plans opérationnels pour les projets, notamment à déterminer rapidement les risques et les stratégies afin d'aborder ces risques;
- créer et gérer des partenariats et faciliter l'échange de renseignements (fonction ou activité intermédiaire pour recentrer ou mettre au point les services d'emploi et les programmes de formation afin de répondre aux besoins du secteur);
- instaurer et maintenir une structure de gouvernance ayant la capacité d'exécuter les fonctions prévues. Cette structure doit comprendre un comité directeur de

projet composé de représentants clés de la collectivité et du secteur, dont des employeurs.

- mettre sur pied des processus et des procédures qui concordent avec la conception et la politique des programmes afin de favoriser des résultats positifs pour les clients;
- participer aux processus de planification dans la collectivité afin de tenir compte des besoins des régions, des communautés et des immigrants;
- fournir des informations et des aiguillages vers les programmes et services d'EO ainsi que vers d'autres programmes et services offerts dans la collectivité.

Les fournisseurs de services gèrent les ressources. Cela consiste notamment à :

- répartir le financement afin de respecter les engagements pris dans les ententes;
- assurer une surveillance budgétaire et financière;
- utiliser les systèmes financiers et de transmission de données du Ministère efficacement et rapidement.

Les fournisseurs de services gèrent les systèmes opérationnels. Cela consiste notamment à :

- élaborer, mettre en œuvre et évaluer les systèmes afin de gérer efficacement les ressources, les informations et les communications au niveau des organismes et de la collectivité ainsi que le service à la clientèle;
- créer et maintenir une capacité organisationnelle afin d'exécuter les PFRO;
- tenir les renseignements à jour et pertinents afin de répondre aux exigences relatives aux informations et aux aiguillages pour le réseau d'EO.

Les fournisseurs de services des PFRO doivent avoir également :

- une charte du service à la clientèle qui est affichée et accessible aux clients;
- un processus pour recevoir et régler les plaintes des clients;
- un ou des sites ou installations de prestation et des heures d'ouverture qui tiennent compte des besoins des clients.

Une charte du service à la clientèle exprime l'importance que le fournisseur de services accorde à la qualité du service en encourageant les clients à faire des commentaires et en y répondant. Elle décrit le processus ainsi que le calendrier pour gérer les compliments et les plaintes des clients.

Les chartes peuvent comprendre autant d'éléments que les fournisseurs de services le désirent, mais les trois éléments suivants sont obligatoires :

1. le fournisseur de services croit en la qualité du service.
2. Le fournisseur de services encourage les commentaires (les compliments comme les plaintes).

3. Le fournisseur de services répondra aux commentaires de la manière indiquée et dans le délai prescrit.

Les sites et les établissements de prestation de services des PFRO doivent tenir compte des besoins des clients, y compris mais non de façon limitative, en prévoyant :

- des installations accessibles ou une prestation de services dans un endroit accessible (veuillez consulter la section [5.1 Locaux affectés aux programmes et baux de location](#) pour plus de détails);
- des heures d'ouverture qui comprennent les soirs et/ou les fins de semaine, selon le besoin déterminé.

Responsabilités partagées

- effectuer un examen et une évaluation continus de la conception des services, du cadre de gestion du rendement et des attentes à l'égard du service à la clientèle;
- s'efforcer d'élever le niveau de la qualité du service à l'échelle de la province afin que toute la population ontarienne ait accès à des services de grande qualité;
- repérer les pratiques innovantes pour la conception, la prestation et la mesure du rendement des services.

4.1.4 Dimensions et mesures de la réussite sur le plan de la qualité du service

L'introduction d'un cadre de gestion du rendement dans les programmes de formation relais de l'Ontario rend les projets plus efficaces, plus efficaces et plus orientés sur le client. Les PFRO offrent le service le plus pertinent aux clients à l'aide de l'expertise et des connaissances locales des fournisseurs de services. Le cadre de gestion du rendement des PFRO établit trois grandes dimensions d'une prestation de services réussie :

1. **L'efficacité** pour mesurer l'incidence du service, c.-à-d. ce que le service apporte aux clients, à l'aide des trois indicateurs de rendement clés suivants :
 - **Le pourcentage de clients qui ont terminé le programme, c.-à-d. qui ont atteint leur objectif du plan de services**
Cet indicateur mesure les clients qui ont terminé avec succès **tous** les éléments de leur plan de services.
 - **Le pourcentage de clients qui obtiennent un emploi correspondant dans leur domaine d'expertise ou dans un domaine connexe**
 - **Le pourcentage de clients qui obtiennent un permis d'exercice d'une profession réglementée**
2. Le **service à la clientèle** mesure la satisfaction des clients à l'égard des services auxquels ils ont accès à l'aide de deux indicateurs de rendement clés :
 - **la satisfaction de la clientèle;**

- **la recommandation des services par les clients.**

Les deux indicateurs sont mesurés à la sortie du programme. Les clients sont priés d'indiquer, sur une échelle de 1 à 5, la probabilité qu'ils recommandent les PFRO à une personne qui cherche des services semblables ainsi que leur degré de satisfaction à l'égard des services reçus.

3. L'**efficience** pour mesurer si le service atteint ses objectifs de la meilleure façon possible; elle comprend un indicateur :
 - **le pourcentage du nombre cible annuel de clients ayant un plan de services actif qui reçoivent des services**

Tableau 1 : Indicateurs de rendement clés – prestation directe de services

Dimension	Indicateur de rendement clé	Normes	Classements du rendement au milieu et à la fin du programme (en vigueur d'avril 2022 à septembre 2024)	Classements du rendement au milieu et à la fin du programme (en vigueur d'avril 2022 à septembre 2024)	Classements du rendement au milieu et à la fin du programme (en vigueur d'avril 2022 à septembre 2024)
Efficacité	% de clients qui terminent le programme	90 %	Dépasse	Répond	Ne répond pas
Efficacité	% de clients qui obtiennent un permis d'exercice d'une profession réglementée dans l'année suivant la fin du programme ¹¹	80 %	Dépasse	Répond	Ne répond pas
Efficacité	% de clients qui obtiennent un emploi dans leur domaine d'expertise ou dans un domaine connexe qui correspond à leur scolarité et leur expérience ¹² , dans l'année suivant la fin du programme	80 %	Dépasse	Répond	Ne répond pas

¹¹ S'applique uniquement aux projets qui mènent à l'obtention d'un permis d'exercice

¹² Selon les objectifs du projet

Dimension	Indicateur de rendement clé	Normes	Classements du rendement au milieu et à la fin du programme (en vigueur d'avril 2022 à septembre 2024)	Classements du rendement au milieu et à la fin du programme (en vigueur d'avril 2022 à septembre 2024)	Classements du rendement au milieu et à la fin du programme (en vigueur d'avril 2022 à septembre 2024)
Service à la clientèle	% qui affirment qu'ils recommanderaient le programme à une personne qui cherche des services ou une formation similaires (élément clé; amélioration attendue au fil du temps)	80 %	Dépasse	Répond	Ne répond pas
Service à la clientèle	% de clients qui affirment être satisfaits des services qu'ils ont reçus	80 %	Dépasse	Répond	Ne répond pas
Efficienc	% du nombre cible annuel de clients ayant un plan de services actif qui reçoivent des services	85 %	Dépasse	Répond	Ne répond pas

4.1.5 Établissement de balises de rendement

Le Ministère mettra en oeuvre le cadre de gestion du rendement provisoire des PFRO par étapes à compter de 2021-2022. Pendant cette période, le Ministère examinera les définitions ainsi que les indicateurs de données liés à la mesure du rendement au fur et à mesure que les données réelles pourront être analysées et en mobilisant les fournisseurs de services.

Phase I

Les fournisseurs de services sont responsables des mesures qui figurent dans les tableaux des indicateurs de rendement clés ci-dessus (projets de prestation directe de services – tableau 1). Les cibles pour les clients qui reçoivent des services sont indiquées dans les EPT. Les cibles indiquées dans les EPT ne peuvent pas être

inférieures à la balise établie par le Ministère pour la prestation de services actuelle (projets de prestation directe de services).

Dans le courant de l'année 1 (2021-2022), le Ministère commencera à recueillir des informations du rendement auprès des fournisseurs de services, mais il n'évaluera pas le rendement global.

Phase II

Au cours de l'année 2 et de l'année 3 (2022-2024), le Ministère commencera à évaluer le rendement des fournisseurs de services selon les niveaux « dépasse », « répond » et « ne répond pas » pour chaque mesure, conformément à la norme déterminée en fonction de chaque indicateur de rendement.

L'analyse des résultats pendant la période de trois (3) ans visée par le contrat permettra au Ministère de peaufiner les normes et les balises, de déterminer les délais adéquats pour obtenir un emploi correspondant dans différents secteurs (pour les projets de prestation directe des services) et de fixer des cibles pour les améliorations continues.

4.1.6 Capacité organisationnelle

Le cadre de gestion du rendement des PFRO vise à maintenir et à améliorer les résultats au fil du temps. Ses fondements et sa réussite résident dans la force du fournisseur de services sur les plans de la planification, du ressourcement, de la communication et du mesurage, qui sont les éléments de la capacité organisationnelle. Même s'ils ne contribuent pas directement à la norme mesurable de la qualité globale du service, ce sont des éléments clés qui guident les décisions liées au financement des services du Ministère.

Planification

Le fournisseur de services est capable d'élaborer, de mettre en œuvre, de surveiller et de modifier des plans d'action afin de respecter ses engagements contractuels avec le Ministère.

Ressourcement

Le fournisseur de services est capable d'élaborer et de distribuer des ressources afin de respecter ses engagements contractuels avec le Ministère.

Communication

Le fournisseur de services est capable d'interagir avec son personnel, avec le Ministère et avec la collectivité en ce qui concerne les enjeux, les politiques et les programmes qui ont des incidences sur les clients et la communauté.

Gestion

Le fournisseur de services est capable d'évaluer sa réussite par rapport à son plan d'activités, à son entente juridique avec le Ministère, aux lignes directrices, aux politiques et aux procédures.

Tableau 2 : Dimensions et indicateurs de la capacité organisationnelle

Ce tableau, qui établit un lien entre les dimensions de la réussite sur le plan de la qualité du service et les indicateurs de la capacité organisationnelle, contient une définition de chaque indicateur.

DIMENSIONS	INDICATEURS DE LA CAPACITÉ ORGANISATIONNELLE	DÉFINITION
Planification	Utilisation des données démontrée	Le fournisseur de services a des preuves qui montrent que des données (non financières), notamment des informations sur le marché du travail local, sont analysées et évaluées afin d'apporter des modifications à court et à long terme aux programmes ou aux services qui tiennent compte des besoins du marché du travail et de la collectivité.
Ressourcement	Processus administratifs	Le fournisseur de services a des systèmes administratifs en place (adm., finances, RH, TI) qui favorisent le respect des engagements liés aux activités de l'organisme à l'égard du service à la clientèle, de la qualité et du rendement opérationnel.
Ressourcement	Résultats liés au rendement financier	Le fournisseur de services peut démontrer qu'il a des contrôles et des processus financiers en place pour suivre et gérer l'utilisation efficace des affectations budgétaires « annuelles » afin d'offrir le service tout au long de l'exercice (la période

DIMENSIONS	INDICATEURS DE LA CAPACITÉ ORGANISATIONNELLE	DÉFINITION
		de temps pour laquelle le budget est alloué). Les rapports sont exacts et à temps.
Communication	Coordination communautaire	Le fournisseur de services peut démontrer qu'il s'adresse à d'autres agences ou organismes dans sa collectivité, notamment à des conseils scolaires, Ontario au travail, Service Canada, des associations d'employeurs et d'autres fournisseurs, pour demander et coordonner des services. L'organisme participe aux processus de planification communautaire locaux.
Communication	Gouvernance	Le fournisseur de services a : <ul style="list-style-type: none"> • des preuves des réunions du comité directeur; • des preuves d'une structure de gouvernance qui a des processus ou des politiques pour rendre des comptes aux bailleurs de fonds, aux clients, à la collectivité et à son propre personnel; • une mission et/ou un mandat qui est compatible avec les buts et objectifs d'Emploi Ontario.
Gestion	Satisfaction de la clientèle et gestion des résultats	Le fournisseur de services a une charte du service à la clientèle qui engage à une norme pour le service à la clientèle, y compris un processus pour recueillir les impressions des clients et pour assurer une réponse rapide de la part des organismes. L'organisme a des systèmes et des processus pour suivre le rendement par

DIMENSIONS	INDICATEURS DE LA CAPACITÉ ORGANISATIONNELLE	DÉFINITION
		rapport aux engagements pris dans l'entente et aux normes.
Gestion	Prestation des services	Le mandat et les objectifs du fournisseur de services sont compatibles avec les services offerts.

4.2 Modèle de financement

4.2.1 Financement

La durée maximale des projets de la Catégorie A est de trois (3) ans, ce qui comprend une période de planification maximale de six (6) mois. Les composantes de financement des projets de prestation de services de la Catégorie A sont les suivantes :

- Financement pour la période de planification
- Financement de l'exécution
 - Financement des opérations
 - Soutien financier pour les clients

4.2.1.1 *Financement pour la période de planification*

L'objectif du financement pour la période de planification est de permettre aux projets de formation relais d'exécuter les activités particulières requises pour établir les opérations de la formation relais de la Catégorie A – prestation de services. Les besoins de financement dans ce volet, qui sont susceptibles de varier d'un demandeur à l'autre selon l'infrastructure et les activités existantes, peuvent comprendre les initiatives suivantes :

- Renforcer la capacité des fournisseurs de services et établir des activités, y compris mais non de façon limitative, la location de locaux, l'établissement d'une présence dans la collectivité (p. ex., marketing, officialisation des relations avec les intervenants), l'embauche d'employés clés et la mise en œuvre d'une présence sur le Web;

- Élaborer des programmes d'études et du matériel de formation.

La période de planification est d'une durée maximale de six (6) mois.

4.2.1.2 *Financement de l'exécution*

Financement des opérations

Le financement des opérations, qui couvrira les frais de fonctionnement quotidiens pour l'exécution du projet, est alloué en fonction du budget que le fournisseur de services a soumis dans le cadre de sa demande.

Ces frais sont notamment :

- les traitements, les salaires et les avantages sociaux;
- le loyer;
- les communications et le marketing;
- les coûts directs liés à la technologie et à la TI;
- les services directs par des professionnels externes (p. ex. les services juridiques, de comptabilité ou de consultation);
- les déplacements, les repas et l'hébergement;
- les fournitures et les consommables;
- les autres coûts indirects.

Les organismes peuvent attribuer jusqu'à 15 % de leurs fonds de fonctionnement à leurs frais généraux administratifs. Les frais généraux administratifs reconnaissent les coûts nécessaires pour exploiter un organisme qui ne sont pas directement associés à l'exécution du projet du PFRO. Par exemple, cela peut inclure une partie des salaires ou des avantages sociaux du directeur exécutif, du personnel des TI, juridique et/ou financier qui travaillent pour l'ensemble de l'organisme, mais qui consacrent une partie de leur temps à des fonctions administratives qui soutiennent le projet du PFRO.

Par exemple :

Budget de fonctionnement total	340 000 \$
Frais généraux administratifs (maximum de 15 %)	<u>60 000 \$</u>
Allocation totale pour le fonctionnement	400 000 \$

Les fournisseurs de services seront tenus de couvrir tous les coûts dans le cadre de l'allocation totale existante, y compris la répartition des coûts pour la TI, les finances et le soutien du projet.

Les dépenses admissibles seront indiquées de façon détaillée dans le calendrier des lignes directrices relatives à la vérification et à l'obligation de rendre compte de l'EPT conclue entre le Ministère et le demandeur retenu.

Soutien financier pour les clients

Des mesures de soutien financier sont offertes aux clients dont le revenu du ménage se situe dans les « seuils de la Mesure du panier de consommation selon la région de la MPC ». Ces renseignements sur les seuils sont tenus à jour par le gouvernement fédéral sur [le site Web de Statistique Canada](#).

Le soutien aux clients vise à éliminer les obstacles financiers temporaires à la participation au projet (de l'admission à l'achèvement du placement) :

- le transport;
- les soins aux personnes à charge urgents ou occasionnels/peu fréquents;
- l'évaluation des attestations d'études;
- la traduction de documents universitaires internationaux.

L'allocation maximale de fonds pour le soutien financier par client est de 1 000 \$ pour chaque période de 12 mois d'un programme de formation relais auquel il est inscrit. Si un programme de formation relais dure moins de 12 mois, le montant sera calculé au prorata.

Les clients n'auront pas tous besoin d'un soutien financier.

Les clients ne devraient pas recevoir de soutien financier s'ils sont admissibles à recevoir un soutien semblable dans le cadre d'autres programmes. On s'attend à ce que les fournisseurs de services connaissent les mesures de soutien offertes à leurs clients par l'aide sociale, par d'autres ministères du gouvernement de l'Ontario, comme le Ministère de la Santé, et par d'autres entités.

Les fournisseurs de services qui gèrent des mesures de soutien financier doivent :

- mettre en place des politiques pour faciliter l'affectation et la documentation des mesures de soutien financier;
- tenir à jour les documents à l'appui de tous les versements de soutien à la formation, y compris les demandes de soutien financier des clients, les registres de présence, les reçus originaux, les types de dépenses et les montants versés;
- respecter les exigences de Revenu Canada concernant les avantages imposables;
- déclarer le nombre de participants qui ont reçu une aide financière ainsi que le montant total dépensé (pour les organismes).

Frais de scolarité et aide financière

Le Ministère encourage les fournisseurs de services à facturer des frais de scolarité aux clients pour la formation universitaire et technique et à utiliser ces revenus pour la prestation et l'amélioration continue du projet. Des services axés sur l'emploi doivent être offerts gratuitement aux clients.

- Les frais de scolarité facturés aux clients de la formation relais doivent être conformes aux frais de scolarité généraux (étudiants canadiens) exigés pour des programmes semblables offerts par des établissements d'enseignement postsecondaire financés par les fonds publics.
- Les frais de scolarité perçus auprès des clients doivent être reconnus conformément aux politiques comptables du fournisseur de services.
- Les frais de scolarité sont un moyen de mettre les projets sur la voie de la viabilité financière et ils font partie intégrante des plans de viabilité à long terme du projet.

Les bénéficiaires d'un financement d'un PFRO doivent utiliser toutes les autres sources de financement, y compris (mais non de façon limitative) les frais de scolarité des clients, les contributions et commandites des employeurs, les subventions, etc. avant de se servir du financement d'un PFRO afin de compenser les coûts d'exécution du projet.

Dans la mesure du possible, les projets de formation relais devraient permettre aux participants d'avoir accès à un soutien financier afin de réduire le fardeau des frais de

scolarité. Cela comprend le Programme ontarien d'aide aux participants au programme de transition (POA-FR)¹³, le Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFEO) et tout autre instrument financier qui peut être mis à la disposition des clients du programme, comme les programmes de prêts du secteur privé, d'autres bourses ou bourses d'études.

Les fonds du Ministère ne peuvent pas servir à offrir des transferts financiers directs aux clients pour compenser les frais de scolarité.

4.3 Surveillance du rendement, amélioration dirigée et amélioration continue

4.3.1 Surveillance du rendement

Les outils d'examen du rendement pour les programmes qui sont dans le système Connexion pour les fournisseurs de services du SIEO, comme les PFRO, comprennent un champ de données pour préciser si un fournisseur de services a respecté avec succès les engagements qu'il a cumulés jusqu'à ce jour à l'égard du rendement selon l'annexe G ainsi que les engagements qu'il a pris dans son EPT. Un niveau de surveillance sera communiqué dans le système en fonction des résultats qu'il a obtenus avec l'outil d'examen du rendement. Si le fournisseur de services reçoit un niveau de surveillance « ne répond pas aux attentes », un examen plus poussé du site pourrait être effectué (qui inclurait un examen du dossier, des sondages supplémentaires auprès des clients et, si nécessaire, une visite sur les lieux, par exemple).

S'il y a lieu, les sondages auprès des clients seront utilisés comme des outils pour évaluer leur expérience avec le fournisseur de services. Les sondages comprendront des instructions afin d'aider à déterminer le nombre total d'entrevues requis.

4.3.2 Amélioration dirigée

Les fournisseurs de services qui n'atteignent pas les normes et qui ne respectent pas les engagements contractuels dans leur entente de paiement de transfert seront avisés par courriel plutôt que par une lettre officielle. On leur demandera de dresser un plan d'action en décrivant les problèmes auxquels ils sont confrontés et d'indiquer comment le Ministère peut les aider à mettre en place les changements qui leur permettront

¹³ Veuillez consulter l'annexe 3 pour un aperçu du POA-FR.

d'atteindre les normes lorsque des niveaux de prestation réguliers seront possibles dans l'avenir. Ils ne seront pas tenus d'atteindre les normes dans les six mois qui suivront l'élaboration du plan d'action ci-dessus, et les politiques relatives aux sanctions, comme la cessation progressive des ententes, ne s'appliqueront pas.

4.3.3 Amélioration continue

Un programme Emploi Ontario de qualité est soumis à une évaluation annuelle de son efficacité.

En plus de l'évaluation externe obligatoire et en guise de bonne habitude d'affaires, les fournisseurs de services des PFRO peuvent choisir de créer un système d'évaluation interne de l'organisation qui comprend :

- des systèmes de surveillance et d'évaluation afin de s'assurer que les activités et les résultats du projet du PFRO sont compatibles avec ceux qui sont précisés dans l'entente ainsi que dans les Lignes directrices relatives à la Catégorie A – Projets de prestation de services des PFRO;
- un examen des dossiers des clients par la direction;
- une méthode pour solliciter la participation des clients et pour recueillir leurs rétroactions;
- un examen et une analyse des statistiques de l'organisme de prestation de services des PFRO, que ce soit pour rajuster la prestation des services s'il y a lieu ou pour fournir une justification des écarts entre les résultats projetés et réels;
- un examen et une analyse des renseignements financiers, y compris des habitudes de dépenses et de toutes implications pour la programmation en cours.

5. ADMINISTRATION DES PROGRAMMES

Le Cadre de mesure du rendement des PFRO énonce les attentes du Ministère à l'égard des fournisseurs de services. Les lignes directrices relatives à l'administration suivantes procurent d'autres renseignements, outils et ressources dont les fournisseurs de services ont besoin pour gérer les programmes de formation relais de l'Ontario.

Les lignes directrices relatives à l'administration décrivent les obligations dont les fournisseurs de services doivent s'acquitter afin de respecter leur entente ainsi que les exigences liées à la gestion de l'information, à la documentation et aux rapports.

5.1 Locaux affectés aux programmes et baux de location

5.1.1 Accessibilité pour les personnes handicapées

Le fournisseur de services doit offrir le service prévu dans le contrat dans une installation qui est accessible pour tous les clients, y compris pour les personnes handicapées.

Si les services ne sont pas entièrement accessibles aux personnes handicapées, le fournisseur de services tient compte de leurs besoins en offrant les services dans un endroit accessible ou en s'associant avec un autre organisme.

Lorsque cela est indiqué, les fournisseurs de services orientent les personnes handicapées vers les services du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH). Le POSPH répond aux besoins particuliers des clients et offre une gamme de mesures de soutien favorisant l'emploi et l'autonomie; les clients bénéficient notamment d'aide sur le plan technologique et de mesures de soutien, et des appareils et du personnel sont mis à leur disposition pour des services comme la transcription et l'interprétation gestuelle.

5.1.2 *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*

Dans le cadre de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO), l'Ontario élabore des normes d'accessibilité obligatoires qui vont repérer, éliminer et prévenir les obstacles qui se posent aux personnes handicapées dans les principales sphères de leur vie quotidienne. Les normes sont élaborées dans le but d'obtenir des résultats concrets étape par étape. La LAPHO devrait être mise en œuvre dans son intégralité d'ici 2025. Les normes de la LAPHO comprennent le service à la clientèle, l'emploi, l'information et la communication, le transport ainsi que l'environnement bâti.

Des renseignements supplémentaires sur la LAPHO sont accessibles à <https://www.ontario.ca/fr/lois> (dans la section Textes les plus consultés) ou aux coordonnées suivantes :

Publications Ontario

777, rue Bay

Toronto (Ontario)

Tél. : 1 800 668-9938 ou à Toronto au 416 326-5300

5.1.3 Partage des locaux

Le Ministère reconnaît l'importance des arrangements de partage des locaux avec les intervenants communautaires, notamment pour l'apprentissage et pour d'autres programmes d'Emploi Ontario, ainsi que des autres services communautaires comme

une des options pour la prestation des services. Ces arrangements peuvent améliorer le service à la clientèle, l'accès communautaire ainsi que le coût-efficacité.

Lorsque des services de formation relais sont dans des locaux partagés avec d'autres programmes et services, les fonds des PFRO doivent être utilisés pour couvrir seulement les frais qui sont directement liés à la formation relais.

Si un déménagement ou une rénovation de l'installation s'avère nécessaire, le fournisseur de services doit avoir une approbation préalable par écrit du Ministère avant de conclure des ententes ou de prendre des engagements financiers.

5.2 Services en français

La *Loi sur les services en français* exige que les fournisseurs de services identifiés qui sont situés dans les régions désignées offrent des services en français.

Les fournisseurs de services des PFRO auront l'obligation contractuelle de fournir des services en français dans les 26 régions désignées en vertu de la *Loi sur les services en français* et dans 10 autres collectivités désignées en vertu de la *Loi sur les langues officielles* fédérale.

Les services énumérés ci-dessous doivent être offerts en français par les fournisseurs de services identifiés qui sont situés dans les régions désignées.

1. Recrutement

- matériel promotionnel (dépliants)
- création et mise en œuvre de stratégies de recrutement
- ressources en ligne, sites Web et médias sociaux

2. Communications orales

- par téléphone
- en personne dans le cadre d'entrevues, de visites, de rencontres, d'ateliers ou de séances d'information et de consultations

3. Communications écrites

- par correspondance, comme des lettres et des télécopies
- par courrier électronique, les bases de données interactives et Internet

4. Affichage et avis publics

- à l'intérieur et à l'extérieur

5. Formulaires et documents

- papeterie
- tous les formulaires destinés à l'identification, à l'accréditation ou aux demandes, notamment les permis et les certificats

- tout document destiné au public

Vous pouvez obtenir des renseignements supplémentaires sur la *Loi sur les services en français* [ici](#).

5.3 Normes relatives à la promotion, aux communications et à la conception graphique

Un message ou une communication au sujet des PFRO qui s'adresse au public (imprimé ou diffusé) doit inclure le logo ainsi que le message d'Emploi Ontario. Cela comprend, sans toutefois s'y limiter, les communiqués de presse, les affiches, les circulaires, les brochures, les grandes ou petites annonces publiées dans les journaux, la publicité à la radio ou à la télévision, les avis apposés sur des babillards ou dans des aubus ou dans des bulletins qui sont produits par le fournisseur de services.

Les fournisseurs de services sont tenus de placer, bien à la vue du public, la signalisation fournie par le Ministère ainsi que celle qui identifie clairement Emploi Ontario et les PFRO.

Les fournisseurs de services doivent placer, bien à la vue du public, la signalisation produite par le Ministère dans chaque lieu de prestation subventionné.

Si le fournisseur de services participe à une campagne de marketing et de communication conjointe qui porte également sur des programmes commandités par d'autres sources de financement, le message d'Emploi Ontario doit être placé bien en vue, dans un endroit et dans un format comparables à ceux des autres commanditaires. Cette ligne directrice s'applique à l'apparence du logo et du message dans le matériel promotionnel ainsi qu'à la signalisation installée dans le bureau du fournisseur de services.

Les fournisseurs de services doivent utiliser la version imprimée officielle ou la version numérique du logotype d'Emploi Ontario et ils ne peuvent pas le modifier de quelque façon que ce soit.

Directives sur l'identité visuelle et les communications pour les services Emploi Ontario

Les Directives sur l'identité visuelle et les communications sont accessibles sur le site Web Espace partenaires Emploi Ontario.

5.4 Accès à l'information et protection des renseignements personnels

Afin d'exécuter les projets des PFRO et d'en rendre compte, les fournisseurs de services doivent protéger les renseignements personnels qu'ils recueillent, utilisent et divulguent en conformité avec les lois sur la protection des renseignements personnels, dont la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*.

5.5 Exigences relatives à la gestion de l'information

Les renseignements personnels doivent être gérés en conformité avec toutes les exigences contractuelles et les lois applicables, y compris les lois sur la protection des renseignements personnels.

Le fournisseur de service des PFRO doit constituer une documentation, des dossiers ainsi que des systèmes efficaces en guise d'éléments essentiels d'une bonne prestation de services et d'une méthode de gestion de cas saine. Les fournisseurs de services des PFRO ont besoin de systèmes de gestion de l'information qui leur permettent de montrer que les services sont offerts en conformité avec les Lignes directrices relatives à la Catégorie A des PFRO et que toutes les exigences juridiques et comptables sont satisfaites. Les dossiers, les systèmes et les procédures de gestion de l'information doivent, à tout le moins :

- veiller à ce qu'une documentation complète soit accessible, vérifier si les renseignements statistiques et financiers sont entrés dans les systèmes du Ministère et si les autres systèmes de gestion des fournisseurs de services répondent aux exigences relatives aux rapports et aux vérifications du Ministère;
- protéger la vie privée des clients conformément à l'entente avec le Ministère et aux lois sur la protection des renseignements personnels applicables, y compris l'entreposage dans un système confidentiel et sécurisé, pour les documents électroniques comme pour les documents manuels;
- faire en sorte que tous les documents liés aux projets soit accessibles pour les besoins de vérification en employant des méthodes d'identification claires et uniformes;
- dans le cas des placements, faire un recoupement entre les renseignements sur les employeurs et les clients des PFRO;
- veiller à ce que les documents (comme les documents financiers) et les renseignements soient utilisés pour une évaluation continue des services.

5.5.1 Sécurité et stockage des données

Les calendriers de maintien en poste des fournisseurs de services pour les dossiers liés aux projets sont les mêmes que pour les dossiers électroniques. Les organismes doivent établir des procédures et des délais pour l'archivage des dossiers des clients, notamment en déterminant comment et quand les documents sont supprimés et entreposés, conformément à leurs obligations en vertu de l'EPT.

Les organismes doivent garder les renseignements personnels en sécurité en tout temps. Il est important de dire au personnel que les renseignements personnels (en format papier et électronique) doivent être entreposés de façon sécuritaire lorsqu'ils ne sont pas utilisés.

Voici quelques mesures courantes pour protéger les renseignements :

- Entrez les renseignements personnels en version papier dans des classeurs verrouillables.
- Adoptez et appliquez une politique en matière de rangement du bureau.
- Verrouillez tous les renseignements personnels laissés sans surveillance (en version papier et électronique).
- Installez les ordinateurs de manière à ce que les personnes non autorisées ne puissent pas voir l'information.
- Ne laissez pas de renseignements personnels dans une messagerie vocale.
- Vérifiez s'il s'agit du bon destinataire avant d'envoyer un courriel qui contient des renseignements personnels.

Autres ressources du Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée (CIPVP) de l'Ontario :

- [directive de pratique du CIPVP intitulée *La protection de la vie privée et les appareils mobiles*](#)
- [feuille-info n° 10 du CIPVP intitulée *La destruction sécurisée de renseignements personnels*](#)

5.6 Exigences relatives à la documentation

5.6.1 Dossiers des clients

Les fournisseurs de services des PFRO doivent tenir un dossier pour chaque client qui a recours à des services de formation relais.

Les fournisseurs de services de formation relais doivent veiller à ce que chaque dossier de client contienne :

- une justification pour les décisions prises par le fournisseur de services d'un PFRO;
- le formulaire d'inscription pour les clients (voir la [section 5.8 Formulaires pour les programmes](#));
- le plan de services du client;
- des preuves des progrès du client;
- de la documentation sur le soutien financier, s'il y a lieu (voir la [section 5.7.1 Soutiens financiers pour les clients](#));

- le formulaire de sortie et de suivi pour les projets de formation relais (voir la [section 5.8 Formulaires pour les programmes](#)).

5.7 Exigences relatives à la vérification et à l'obligation de rendre compte

Les exigences relatives à la vérification et à l'obligation de rendre compte définissent les processus officiels liés aux rapports et aux vérifications. L'annexe H de l'EPT conclue avec le fournisseur de services contient tous les détails de ces exigences.

Surveillance du projet

Le fournisseur de services doit s'attendre à ce que le Ministère surveille l'exécution ainsi que la mise en œuvre du projet afin de s'assurer de la conformité avec l'EPT, de l'application de normes uniformes et de la fidélité aux Lignes directrices relatives à la Catégorie A. Pour les besoins de la surveillance des programmes, le Ministère pourrait vouloir :

- vérifier les documents ainsi que les autres formulaires avant de les traiter;
- communiquer directement avec le fournisseur de services, les clients ou bénéficiaires ou avec d'autres intervenants et partenaires;
- procéder à des visites sur les lieux ou organiser des solutions de rechange afin d'évaluer les progrès ainsi que l'atteinte des jalons liés aux activités;
- effectuer des visites sur les lieux ou organiser des solutions de rechange afin de vérifier les dépenses ainsi que la conformité aux conditions de l'entente;
- utiliser ou demander les données du projet afin d'éclairer la prise de décisions ainsi que l'évaluation du projet;
- examiner les rapports transmis par le fournisseur de services.

5.7.1 Soutiens financiers pour les clients

Tous les fournisseurs de services des PFRO peuvent offrir des soutiens financiers aux clients. Les fournisseurs de services des PFRO qui administrent les soutiens financiers doivent :

- avoir des politiques en place pour faciliter l'allocation ainsi que la documentation des soutiens financiers;
- entrer les renseignements liés au versement du soutien pour la formation dans le système de TI du Ministère;
- tenir des documents justificatifs pour tous les versements de soutien financier, y compris les demandes d'aide financière des clients, les registres des présences, les reçus originaux, les types de dépenses ainsi que les montants versés;

- répondre aux exigences de Revenu Canada à l'égard des avantages imposables.

Les fournisseurs de services déclareront le nombre de clients qui ont reçu des soutiens financiers ainsi que la somme dépensée.

5.7.2 Politiques d'aide financière

Afin d'administrer leur aide financière aux clients, les fournisseurs de services doivent se charger d'élaborer et de mettre en œuvre des politiques et des procédures pour justifier l'allocation des soutiens qui visent à réduire les obstacles à la participation au minimum et à encourager les clients à persister. Les politiques et procédures doivent inclure les éléments suivants :

- les critères d'admissibilité pour les clients ainsi que les documents qu'ils doivent produire afin d'établir le besoin et de vérifier les dépenses;
- les soins occasionnels aux personnes à charge admissibles (qui ne peuvent pas être la conjointe ou le conjoint du client ou des parents qui habitent avec le client);
- les dépenses admissibles, par exemple, les tarifs maximums pour les services de garde d'enfants, les mesures d'adaptation pour les personnes handicapées, le transport en commun, les véhicules privés, le covoiturage et le stationnement;
- la politique et les procédures pour le paiement, y compris le paiement direct aux clients et le paiement indirect aux fournisseurs, ainsi que les circonstances dans lesquelles un paiement à l'avance peut être possible.

5.8 Formulaires pour les programmes

Voici les formulaires préparés pour l'exécution des PFRO :

- Inscription des clients aux PFRO dans le cadre des services Emploi Ontario
- Entente de stage dans le cadre d'un PFRO
- Formulaire d'inscription de l'employeur (s'il y a lieu)

Ces formulaires sont obligatoires et ils **ne peuvent pas** être altérés par les fournisseurs de services des PFRO.

L'utilisation de ces formulaires veille à ce que :

- l'administration des programmes et des services soit cohérente;
- chaque fournisseur de services recueille, utilise, divulgue et conserve les renseignements personnels limités nécessaires pour exécuter les programmes et les services;
- le Ministère ait obtenu le consentement des clients des programmes ou des services pour la collecte indirecte de leurs renseignements personnels;

- l'avis de collecte indirecte de renseignements personnels que le Ministère est tenu de donner aux clients des programmes et des services en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (LAIPVP) soit communiqué;
- la différence entre la collecte et l'utilisation indirectes de renseignements personnels par le Ministère et la collecte et l'utilisation de renseignements personnels par le fournisseur de services pour ses propres besoins soit précisée.

Si le fournisseur de services a besoin de consentements supplémentaires ou d'autres documents pour délimiter sa collecte, son utilisation, sa divulgation et sa conservation de renseignements personnels en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* du Canada ou d'autres lois pertinentes, le fournisseur de services doit créer un document séparé à cette fin. Remarque : le formulaire d'inscription des clients aux PFRO du Ministère ne peut pas être altéré à ces fins.

REMARQUE : Tous les formulaires pour les PFRO sont accessibles sur le [site Web Espace partenaires Emploi Ontario \(EPEO\)](#).

5.9 Loi de 2000 sur les normes d'emploi

La *Loi de 2000 sur les normes d'emploi* régit les placements dans le cadre des PFRO.

Un guide de la Loi sur les normes d'emploi est accessible sur le site Web du ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences (cliquez sur Normes d'emploi et suivez l'hyperlien « Votre guide de la *Loi sur les normes d'emploi* ») ou au centre d'information au 1 800 531-5551 ou au 416 326-7160 à Toronto.

La *Loi de 2000 sur les normes d'emploi* (LNE) peut être consultée à partir du site Web Lois-en-ligne.

5.10 Code des droits de la personne de l'Ontario

Les organismes et les employeurs qui participent aux PFRO doivent se conformer aux exigences du *Code des droits de la personne de l'Ontario*.

Vous pouvez obtenir des copies du Code [ici](#) ou en vous adressant à :

Publications Ontario, 777, rue Bay, Toronto (Ontario)
Tél. : 1 800 668-9938 ou au 416 326-5300 à Toronto

Pour obtenir des renseignements généraux sur le *Code des droits de la personne de l'Ontario*, veuillez appeler au 1 800 387-9080 ou au 416 326-9511 à Toronto.

La Commission ontarienne des droits de la personne est située au :
180, rue Dundas Ouest – 9^e étage, Toronto (Ontario) M7A 2G5

5.11 Assurance pour le placement des clients

Sécurité au travail

L'employeur doit offrir une assurance contre les accidents du travail pour les clients qui participent à un placement dans le cadre des PFRO.

Les employeurs qui ne sont pas tenus de s'inscrire auprès de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) et qui ne se sont pas inscrits volontairement auprès de la CSPAAT doivent souscrire une assurance privée contre les accidents du travail.

Assurance contre les accidents du travail et demandes de règlement

Les employeurs qui doivent obligatoirement souscrire l'assurance de la CSPAAT sont tenus de présenter les demandes de règlement auprès de la CSPAAT. Les employeurs qui peuvent souscrire volontairement à l'assurance de la CSPAAT doivent être couverts par l'assurance de la CSPAAT ou par un autre type d'assurance contre les accidents du travail. Les employeurs qui sont couverts par une autre assurance contre les accidents du travail doivent présenter les demandes de règlement en vertu de leur propre assurance.

Assurance de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail et demandes de règlement

Souscription obligatoire de l'assurance de la CSPAAT

La plupart des employeurs sont tenus de souscrire l'assurance de la CSPAAT, notamment le gouvernement et les organismes gouvernementaux, l'industrie de la construction, l'industrie manufacturière et de nombreuses entreprises du secteur des services.

Les fournisseurs de services des PFRO peuvent visiter le site Web de la CSPAAT afin de connaître les employeurs ou les entreprises qui doivent souscrire son assurance.

Souscription volontaire de l'assurance de la CSPAAT

Les banques, les sociétés d'assurance, les dentistes, les avocats et les coiffeurs ne sont pas tenus de souscrire l'assurance de la CSPAAT. Ces employeurs peuvent toutefois la contracter volontairement. Les bénéficiaires peuvent visiter le site Web de la

CSPAAT afin de connaître les employeurs ou les entreprises qui ne sont pas tenus de souscrire à une assurance obligatoire.

Présentation des demandes de règlement à la CSPAAT

Il incombe au client d'aviser l'employeur advenant une blessure ou une maladie le jour même ou le plus tôt possible. L'employeur doit, à son tour, aviser immédiatement le bénéficiaire de la blessure ou de la maladie pour laquelle il présente une demande de règlement en vertu de sa propre assurance. Ces procédures doivent être expliquées clairement aux travailleurs et aux employeurs au début du placement dans la formation.

Les employeurs doivent avoir leur propre assurance contre les accidents du travail (que ce soit celle de la CSPAAT ou une autre).

Pour obtenir des formulaires de la CSPAAT, les organismes peuvent communiquer avec le bureau régional pertinent du Ministère ou consulter le [site Web de la CSPAAT](#).

5.12 Assurance responsabilité civile

L'employeur doit conserver une assurance responsabilité civile pour les placements, les stages, les jumelages d'emplois et de travailleurs ainsi que pour les expériences de bénévolat ou d'emploi afin de couvrir le coût des dommages causés par les clients pendant qu'ils sont sur les lieux.

Les organismes doivent jumeler les clients uniquement avec des employeurs qui ont une assurance responsabilité civile.

L'entente de placement stipule que les employeurs doivent déclarer la protection qu'ils possèdent comme suit :

- l'assurance contre les accidents du travail de la CSPAAT pour les industries et les entreprises assujetties;
- l'assurance contre les accidents du travail de la CSPAAT pour les industries et les entreprises non assujetties;
- une assurance privée contre les accidents du travail;
- une assurance responsabilité civile générale.

5.13 Outils d'information et de ressources d'Emploi Ontario

1. Site Web Emploi Ontario

- a. Des documents sur les programmes et les services d'Emploi Ontario produits par le Ministère
- b. La fonction « Trouver des services dans votre région » pour trouver une description des fournisseurs de services d'Emploi Ontario dans votre région et les coordonnées des personnes-ressources tirées de la base de données du service 211 et d'autres sources fournies par le Ministère

Remarque : Il ne s'agit pas d'une liste exhaustive ou exclusive des ressources et des outils d'information et d'aiguillage accessibles ou potentiels.

ANNEXE 1 – Glossaire des termes

Terme	Définition
Admissibilité	Le terme « admissibilité » désigne les critères établis dans le cadre d'un projet de formation relais pour la sélection des clients. Ces critères peuvent avoir trait, par exemple, au niveau d'études, à l'expérience de travail antérieure, à des compétences techniques particulières, à des compétences linguistiques minimales, etc.
Bilingue	Désigne la capacité de communiquer dans les deux langues officielles du Canada (le français et l'anglais).
Candidat des provinces ou des territoires	Une personne qui est désignée pour une immigration au Canada par un gouvernement provincial ou territorial qui possède un programme des candidats des provinces. Les candidats possèdent les compétences, l'éducation et l'expérience de travail nécessaires pour faire une contribution économique immédiate à la province ou au territoire qui les désigne.
Clients	Les clients sont des immigrants formés à l'étranger (IFE) hautement qualifiés qui bénéficieront du projet et qui possèdent un diplôme d'études postsecondaires et une expérience de travail internationale. Il peut s'agir de citoyens canadiens, de résidents permanents et de un demandeur d'asile avec un permis de travail valide. Les étudiants étrangers, les travailleurs étrangers temporaires, les candidats des provinces et les immigrants sans diplôme d'études postsecondaires ne sont pas admissibles, pas plus que les immigrants formés à l'étranger qui ont terminé une formation postsecondaire dans leur domaine au Canada.
Code de la classification nationale des professions	La Classification nationale des professions (CNP) est le système national canadien de description des professions.
Comité directeur de projet	Un comité directeur de projet est un élément clé de la structure de gouvernance des projets de formation relais. La participation des organismes de réglementation, des employeurs et des IFE hautement qualifiés est nécessaire pour veiller à ce que le

Terme	Définition
	projet réponde aux exigences actuelles en matière de certification, d'autorisation et d'emploi.
Compétences essentielles	Les compétences essentielles sont les compétences dont les gens ont besoin pour travailler, apprendre et vivre. Elles sont utilisées dans la collectivité et en milieu de travail, sous différentes formes et à différents niveaux de complexité.
Emploi correspondant	Un emploi dans le domaine d'expertise de l'immigrant ou dans un domaine connexe qui correspond à sa scolarité et/ou à son expérience.
Emploi dans un domaine connexe	L'emploi dans un domaine connexe fait référence aux options de carrière que les personnes poursuivent mis à part la profession dans laquelle elles ont été initialement formées. L'emploi dans un domaine connexe fait appel et se rapporte aux compétences ainsi qu'à l'expérience de la personne.
Emploi Ontario	Le Ministère gère EO comme une source d'information, de services et de programmes à guichet unique pour les chercheurs d'emploi et les employeurs. Grâce à ce réseau, le Ministère aide les employeurs à embaucher et à former des employés au moyen de programmes, de subventions et d'incitatifs.
Entente de paiement de transfert (EPT)	Un document signé requis pour assurer la gestion et la surveillance de toutes les activités de paiements de transfert, qui indique clairement les droits, les responsabilités et les obligations du bénéficiaire et du Ministère responsable. Les ministères doivent avoir signé une entente avec un bénéficiaire avant de verser un paiement de transfert.
Établissement d'enseignement postsecondaire	Un établissement public ou privé qui est habilité à accorder des grades, des diplômes ainsi que d'autres attestations d'études par une loi publique ou privée d'une assemblée législative d'une province ou d'un territoire ou à l'aide d'un mécanisme d'assurance de la qualité mandaté par le gouvernement.
Immigrants formés à l'étranger hautement qualifiés	Un immigrant qui a terminé ses études postsecondaires à l'extérieur du Canada et qui possède une expérience de travail internationale dans une profession hautement spécialisée (c.-à-d. une profession qui nécessite un certificat de

Terme	Définition
	qualification ou un diplôme ou un grade d'études postsecondaires).
Intervenant	Les intervenants ne participent pas à l'exécution des composantes du projet proposé, mais ils sont néanmoins essentiels à son succès, à la fois en termes d'élaboration et de mise en œuvre. Les intervenants peuvent être consultés au sujet de l'élaboration des programmes de formation ou bien être spécifiquement visés par une stratégie de marketing, mais ils peuvent aussi fournir des renseignements sur les exigences réglementaires et en matière d'emploi actuellement en vigueur dans la profession ou le secteur d'activité que le projet vise. Les intervenants peuvent comprendre des groupes qui représentent des personnes formées à l'étranger, des associations professionnelles, des organismes de réglementation, des employeurs, etc.
Jumelage d'emplois et de travailleurs	Le jumelage est un processus qui permet d'arrimer des employeurs et des chercheurs d'emploi à l'aide de critères objectifs en s'appuyant sur les besoins et leurs profils respectifs.
Mentorat	Le mentorat est une relation protégée et structurée dans laquelle l'apprentissage et le perfectionnement des compétences interpersonnelles et relationnelles peuvent avoir lieu, les compétences potentielles peuvent être développées et les résultats peuvent être mesurés en termes de progrès réalisés vers des objectifs personnels et professionnels.
Niveaux de compétence linguistique canadiens / Canadian Language Benchmark	<u>Les Niveaux de compétence linguistique canadiens (NCLC) / Canadian Language Benchmark (CLB)</u> sont une échelle descriptive de 12 jalons, ou points de référence, en français langue seconde (FLS) / anglais langue seconde (ALS), échelonnés sur un continuum de compétence langagière allant du niveau de base au niveau avancé. Ils reflètent la progression, sur ce continuum, des connaissances et des compétences des apprenants adultes de FLS/ALS.
Organismes partenaires	Les organismes partenaires jouent un rôle officiel dans l'élaboration et la mise en œuvre du projet proposé. Un

Terme	Définition
	organisme partenaire intervient directement dans l'exécution d'une composante d'un projet, comme la formation théorique ou l'acquisition des compétences, l'évaluation linguistique ou les services d'emploi, ou bien offre de manière continue des conseils ou une orientation dans le cadre du projet par l'intermédiaire de structures de gouvernance, comme un comité directeur.
Paiements de transfert	Les paiements de transfert sont un mécanisme utilisé par le gouvernement de l'Ontario pour financer des activités qui profitent au public et qui sont conçues pour atteindre les objectifs des politiques publiques. Les paiements de transfert sont des transferts d'argent à des particuliers, à des organismes externes au gouvernement ou à d'autres gouvernements de la part desquels le gouvernement de l'Ontario ne reçoit pas directement de biens ou de services en retour et ne s'attend pas à un remboursement, comme dans le cas d'un prêt, et à un rendement financier direct, comme dans le cas d'un investissement.
Placement	Le placement est une période de travail supervisé pendant laquelle la personne a l'occasion de faire l'expérience d'un rôle particulier au sein d'une entreprise.
Plan de services	Un plan de services est un ensemble d'étapes simultanées ou séquentielles, de services et de composantes de formation qu'un client de la formation relais devrait entreprendre afin d'atteindre son objectif énoncé en fonction de l'évaluation des besoins effectuée par un fournisseur de services. Les plans de services des PFRO seront documentés dans le SGC du SIEO.
Profession réglementée	Il s'agit des professions et des métiers pour lesquels le gouvernement a établi des règles et des règlements spécifiques permettant de s'assurer que les praticiens ont suivi une formation adéquate et qu'ils ne représentent aucun risque pour la santé et la sécurité publiques. Les praticiens exerçant une profession réglementée ou un métier à accréditation obligatoire doivent être inscrits auprès d'un organisme de réglementation et détenir un permis ou un certificat afin de travailler légalement dans le secteur d'activité et d'utiliser le titre professionnel.
Projet	Une initiative complète financée par le Ministère dans le cadre d'un seul contrat lié aux PFRO.
Projets de prestation de services	Les projets de prestation de services font référence aux projets des PFRO qui sont exécutés sous la Catégorie A – volet Prestation des services.

Terme	Définition
Programme	Un programme fait référence aux programmes de formation relais de l'Ontario dans l'ensemble qui englobent tous les projets exécutés par les fournisseurs de services.
Programme ontarien d'aide aux personnes inscrites aux programmes de formation relais (POA-FR)	Le Programme offre des bourses d'études d'un montant maximal de 5 000 \$ afin de couvrir les frais d'études directs (p. ex. les frais de scolarité, les livres et le matériel) pour les demandeurs admissibles qui ont besoin d'une aide financière et qui suivent des programmes de formation relais approuvés dans des établissements d'enseignement postsecondaires de l'Ontario.
Projets de changements au niveau du système	Les projets de Changements au niveau du système font référence aux projets des PFRO exécutés sous la Catégorie B – volet Changements au niveau du système.
Recrutement	Le recrutement désigne les activités du projet qui consistent principalement à trouver des clients potentiels et à communiquer avec eux (p. ex. au moyen de publicités dans les médias, de bulletins électroniques, d'aiguillages par d'autres organismes, etc.).
Réseautage	Le réseautage fait référence à l'établissement de liens professionnels mutuellement avantageux avec d'autres professionnels dans son champ professionnel ou dans un domaine connexe.
Résident permanent	Une personne qui a immigré légalement au Canada, mais qui n'est pas encore citoyenne canadienne. Un résident permanent peut également être désigné comme un immigrant admis.
SGD du SIEO	Le Système de gestion des cas du Système d'information d'Emploi Ontario : une solution logicielle sur le Web et en temps réel qui facilite l'administration ainsi que la gestion des clients qui participent aux programmes et aux services d'EO. Le personnel autorisé du Ministère et des fournisseurs de services a accès au Système dans lequel des renseignements précis sont accessibles à l'échelle de la province.
Sortie	La sortie se produit lorsque les clients de la formation relais terminent le programme, c.-à-d. atteignent leur objectif de plan de services, ne participent plus activement au service, ont

Terme	Définition
	décidé de ne pas poursuivre le service ou ne peuvent pas recevoir d'aide supplémentaire.
Sous-emploi	Un travail en-deçà des emplois à temps plein ou des emplois réguliers ou dans des emplois qui ne correspondent pas à la formation ou aux besoins économiques de la personne.
Stage	Un stage est une expérience d'apprentissage professionnel à court terme offerte par un employeur afin d'exposer une personne au milieu de travail dans une industrie particulière qui est liée à son intérêt professionnel.
Viabilité du projet	Les mesures qu'une organisation prend pour établir le projet de formation relais vers la permanence et réduire ou éliminer la dépendance au financement continu du Ministère pour la prestation du projet. La formation relais ne doit pas être considérée comme un service « spécial » ou ponctuel offert à un moment précis; elle doit être un changement permanent dans la façon de procéder des organisations et faire partie intégrante des activités quotidiennes des établissements d'enseignement, des employeurs et des organismes de réglementation et d'attribution de permis d'exercice.

ANNEXE 2 – Questionnaire sur la situation d’emploi (QSE)

À compter de 2021-2022, un questionnaire sur la situation d’emploi (QSE) normalisé est mis en œuvre dans tous les programmes d’emploi d’EO en réponse au rapport de la vérificatrice générale de l’Ontario de 2016.

Questionnaire sur la situation d’emploi (sortie)

Question	Choix de réponses / enchaînement des questions
1. Occupez-vous actuellement un emploi ou travaillez-vous dans une entreprise?	<ul style="list-style-type: none"> • Oui Passer à Q2 (si oui, le statut sera « Employé ») • Non Passer à Q12
2. Êtes-vous actuellement employé, travailleur indépendant ou les deux?	<ul style="list-style-type: none"> • Employé Passer à Q3 • Travailleur indépendant Passer à Q3 • Les deux Passer à Q3
3. Combien d’emplois occupez-vous en ce moment?	<ul style="list-style-type: none"> • Valeur numérique Passer à Q4
<p>4. Si la valeur de Q3 = 1 – Comment décririez-vous votre travail (quel est votre titre de poste)?</p> <p>Si la valeur de Q3 > 1 – Comment décririez-vous votre travail (quel est le titre de poste de votre emploi principal)?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Code CNP Passer à Q5
<p>5. Si la valeur de Q3 = 1 – Comment décririez-vous le secteur dans lequel vous travaillez?</p> <p>Si la valeur de Q3 > 1 – Comment décririez-vous le secteur dans lequel vous exercez votre emploi principal?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Code SCIAN Passer à Q6
<p>Instructions pour la personne posant les questions :</p>	<p>Si le nombre précisé à la question 3 est supérieur à 1, inscrivez les réponses aux questions 6 à 9 pour l’emploi principal, puis revenez à la question 6 et inscrivez les réponses aux questions 6 à 9 pour l’autre emploi. Répétez ces étapes pour chaque emploi.</p>

Question	Choix de réponses / enchaînement des questions
<p>6. Quel énoncé ci-dessous décrit le mieux votre emploi?</p> <p>Instructions pour la personne posant les questions :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lisez les catégories à la personne interrogée. 	<ul style="list-style-type: none"> • Emploi permanent Passer à Q7 • Emploi saisonnier Passer à Q7 • Emploi temporaire, à durée déterminée ou contractuel (non saisonnier) Passer à Q7 • Emploi occasionnel Passer à Q7 • Autre (préciser) Passer à Q7
<p>7. En moyenne, à l'exclusion des heures supplémentaires, combien d'heures rémunérées travaillez-vous habituellement par semaine?</p> <p>Instructions pour la personne posant les questions :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il se peut que des participants calculent leurs heures de travail par mois; il faudra les convertir en heures de travail par semaine. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'heures Passer à Q8 • Incertain Passer à Q8 <p>La situation d'emploi à temps partiel ou à temps plein peut être déterminée en fonction de la réponse.</p>
<p>8. Quel est votre salaire horaire (y compris les pourboires et les commissions) avant impôt et autres déductions?</p> <p>Instructions pour la personne posant les questions :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certains participants pourraient vouloir fournir leur salaire hebdomadaire, mensuel ou annuel. Convertissez ce salaire en salaire horaire à des fins d'uniformité. 	<ul style="list-style-type: none"> • Salaire horaire Passer à Q9 • Préfère ne pas répondre Passer à Q9
<p>9. Comptez-vous changer d'emploi dans un avenir prévisible?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Oui Passer à Q10 • Non Passer à Q10 • Incertain Passer à Q10 <p>Le caractère transitoire de l'emploi actuel peut être déterminé en fonction de la réponse.</p>
<p>10. Quand avez-vous été au chômage pour la dernière fois?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Date Passer à Q11 <p>La durée de l'emploi sera calculée en</p>

Question	Choix de réponses / enchaînement des questions
	fonction de la réponse.
11. Combien de fois avez-vous changé d'emploi depuis votre dernière période de chômage?	<ul style="list-style-type: none"> • Valeur numérique Passer à Q12 <p>La permanence de l'emploi peut être définie en fonction de la réponse.</p>
<p>12. Fréquentez-vous actuellement une école, un collège, une université, ou suivez-vous un programme d'apprentissage ou une autre formation?</p> <p>Instructions pour la personne posant les questions :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inscrivez « Oui » lorsque les réponses renvoient à des dates de début dans un avenir proche, par exemple lorsque les données sont recueillies pendant l'été et que le participant prévoit commencer des études à l'automne. 	<ul style="list-style-type: none"> • Oui Passer à Q13 • Non (si Q1 = oui, passer à Q16; si Q1 = non, passer à Q15)
<p>13. Comment décririez-vous le mieux votre formation ou vos études actuelles?</p> <p>Instructions pour la personne posant les questions :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lisez les catégories à la personne interrogée. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fréquente un établissement scolaire (primaire, secondaire ou équivalent) Passer à Q14 • Inscrit à un programme d'apprentissage Passer à Q14 • Fréquente un collège Passer à Q14 • Fréquente une université Passer à Q14 • Dans un autre programme de formation ou de développement des compétences Passer à Q14 • Autre (préciser) Passer à Q14
14. Suivez-vous des cours à temps plein ou à temps partiel?	<ul style="list-style-type: none"> • Temps plein (si Q1 = non, le statut sera « Pas dans la population active » – passer à Q15; si Q1 = oui, passer à Q16) • Temps partiel (si Q1 = non, passer à Q15; si Q1 = oui, passer à Q16) <p>Les cas d'études et de travail simultanés peuvent être constatés en fonction de la</p>

Question	Choix de réponses / enchaînement des questions
	réponse (p. ex. employé à temps plein et étudiant à temps plein, employé à temps partiel et étudiant à temps plein, employé à temps plein et étudiant à temps partiel, employé à temps partiel et étudiant à temps partiel).
<p>15. Laquelle de ces catégories décrit le mieux votre situation d'emploi actuelle?</p> <p>Instructions pour la personne posant les questions :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lisez les catégories à la personne interrogée. 	<ul style="list-style-type: none"> • Employé, mais actuellement en congé (p. ex. en vacances, en congé de maternité, en licenciement saisonnier, mais dans l'attente d'un retour) (si oui, le statut sera « Employé ») • Au chômage à la recherche d'un emploi (si oui, le statut sera « Sans emploi ») • Au chômage avec une lettre d'emploi (si oui, le statut sera « Sans emploi ») • Au chômage et ne cherche pas d'emploi (si oui, le statut sera « Pas dans la population active ») • Au chômage et incapable de travailler (si oui, le statut sera « Pas dans la population active ») • Incertain • Préfère ne pas répondre
<p>Veillez répondre aux questions 16 à 20 en pensant à votre expérience des services obtenus.</p> <p>Instructions pour la personne posant les questions : Lisez-lui les catégories et demandez-lui d'en choisir une à chaque question.</p>	N/A
<p>16. Le programme de formation relais de l'Ontario m'a fourni des soutiens à l'emploi que j'ai pu utiliser pour trouver un emploi, comme indiqué dans mon plan de service.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fortement en désaccord • Quelque peu en désaccord • Ni en accord ni en désaccord • Plutôt d'accord • Tout à fait d'accord • Sans objet
<p>17. Le programme de formation relais de l'Ontario m'a fourni une éducation et une formation que j'ai pu utiliser pour</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fortement en désaccord • Quelque peu en désaccord • Ni en accord ni en désaccord • Plutôt d'accord

Question	Choix de réponses / enchaînement des questions
trouver un emploi, comme indiqué dans mon plan de service.	<ul style="list-style-type: none"> • Tout à fait d'accord • Sans objet
18. Le programme de formation relais de l'Ontario m'a aidé à améliorer ma compréhension de la culture du milieu de travail.	<ul style="list-style-type: none"> • Fortement en désaccord • Quelque peu en désaccord • Ni en accord ni en désaccord • Plutôt d'accord • Tout à fait d'accord • Sans objet
19. Le programme de formation relais de l'Ontario m'a aidé à me connecter à des réseaux professionnels.	<ul style="list-style-type: none"> • Fortement en désaccord • Quelque peu en désaccord • Ni en accord ni en désaccord • Plutôt d'accord • Tout à fait d'accord • Sans objet
20. Le programme de formation relais de l'Ontario m'a aidé à développer mes compétences en communication pour le lieu de travail.	<ul style="list-style-type: none"> • Fortement en désaccord • Quelque peu en désaccord • Ni en accord ni en désaccord • Plutôt d'accord • Tout à fait d'accord • Sans objet
21. Si vous aviez à demander de nouveau de l'aide, vous feriez appel à nous.	<ul style="list-style-type: none"> • Fortement en désaccord • Quelque peu en désaccord • Ni en accord ni en désaccord • Plutôt d'accord • Tout à fait d'accord
22. Vous êtes susceptible de recommander le programme à quelqu'un qui recherche des services semblables à ceux que vous avez reçus.	<ul style="list-style-type: none"> • Fortement en désaccord • Quelque peu en désaccord • Ni en accord ni en désaccord • Plutôt d'accord • Tout à fait d'accord
23. Vous n'avez pas eu à chercher vous-même d'autres services liés à l'emploi ou à la formation.	<ul style="list-style-type: none"> • Fortement en désaccord • Quelque peu en désaccord • Ni en accord ni en désaccord • Plutôt d'accord • Tout à fait d'accord

Questionnaire sur la situation d'emploi (3, 6, 12, 24 mois)

Question	Choix de réponses / enchaînement des questions
1. Occupez-vous actuellement un emploi ou travaillez-vous dans une entreprise?	<ul style="list-style-type: none"> • Oui Passer à Q2 (si oui, le statut sera « Employé ») • Non Passer à Q12
2. Êtes-vous actuellement employé, travailleur indépendant ou les deux?	<ul style="list-style-type: none"> • Employé Passer à Q3 • Travailleur indépendant Passer à Q3 • Les deux Passer à Q3
3. Combien d'emplois occupez-vous en ce moment?	<ul style="list-style-type: none"> • Valeur numérique Passer à Q4
<p>4. Si la valeur de Q3 = 1 – Comment décririez-vous votre travail (quel est votre titre de poste)?</p> <p>Si la valeur de Q3 > 1 – Comment décririez-vous votre travail (quel est le titre de poste de votre emploi principal)?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Code CNP Passer à Q5
<p>5. Si la valeur de Q3 = 1 – Comment décririez-vous le secteur dans lequel vous travaillez?</p> <p>Si la valeur de Q3 > 1 – Comment décririez-vous le secteur dans lequel vous exercez votre emploi principal?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Code SCIAN Passer à Q6
<p>Instructions pour la personne posant les questions : Si le nombre précisé à la question 3 est supérieur à 1, inscrivez les réponses aux questions 6 à 9 pour l'emploi principal, puis revenez à la question 6 et inscrivez les réponses aux questions 6 à 9 pour l'autre emploi. Répétez ces étapes pour chaque emploi.</p>	N/A
6. Quel énoncé ci-dessous décrit le mieux votre emploi?	<ul style="list-style-type: none"> • Emploi permanent Passer à Q7 • Emploi saisonnier Passer à Q7 • Emploi temporaire, à durée déterminée ou contractuel (non saisonnier) Passer à

Question	Choix de réponses / enchaînement des questions
<p>Instructions pour la personne posant les questions :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lisez les catégories à la personne interrogée. 	<p>Q7</p> <ul style="list-style-type: none"> • Emploi occasionnel Passer à Q7 • Autre (préciser) Passer à Q7
<p>7. En moyenne, à l'exclusion des heures supplémentaires, combien d'heures rémunérées travaillez-vous habituellement par semaine?</p> <p>Instructions pour la personne posant les questions :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il se peut que des participants calculent leurs heures de travail par mois; il faudra les convertir en heures de travail par semaine. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'heures Passer à Q8 • Incertain Passer à Q8 <p>La situation d'emploi à temps partiel ou à temps plein peut être déterminée en fonction de la réponse.</p>
<p>8. Quel est votre salaire horaire (y compris les pourboires et les commissions) avant impôt et autres déductions?</p> <p>Instructions pour la personne posant les questions :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certains participants pourraient vouloir fournir leur salaire hebdomadaire, mensuel ou annuel. Convertissez ce salaire en salaire horaire à des fins d'uniformité. 	<ul style="list-style-type: none"> • Salaire horaire Passer à Q9 • Préfère ne pas répondre Passer à Q9
<p>9. Comptez-vous changer d'emploi dans un avenir prévisible?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Oui Passer à Q10 • Non Passer à Q10 • Incertain Passer à Q10 <p>Le caractère transitoire de l'emploi actuel peut être déterminé en fonction de la réponse.</p>
<p>10. Quand avez-vous été au chômage pour la dernière fois?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Date Passer à Q11 <p>La durée de l'emploi sera calculée en fonction de la réponse.</p>

Question	Choix de réponses / enchaînement des questions
<p>11. Combien de fois avez-vous changé d'emploi depuis votre dernière période de chômage?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Valeur numérique Passer à Q12 <p>La permanence de l'emploi peut être définie en fonction de la réponse.</p>
<p>12. Fréquentez-vous actuellement une école, un collège, une université, ou suivez-vous un programme d'apprentissage ou une autre formation?</p> <p>Instructions pour la personne posant les questions :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inscrivez « Oui » lorsque les réponses renvoient à des dates de début dans un avenir proche, par exemple lorsque les données sont recueillies pendant l'été et que le participant prévoit commencer des études à l'automne. 	<ul style="list-style-type: none"> • Oui Passer à Q13 • Non (si Q1 = oui, passer à Q16; si Q1 = non, passer à Q15)
<p>13. Comment décririez-vous le mieux votre formation ou vos études actuelles?</p> <p>Instructions pour la personne posant les questions :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lisez les catégories à la personne interrogée. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fréquente un établissement scolaire (primaire, secondaire ou équivalent) Passer à Q14 • Inscrit à un programme d'apprentissage Passer à Q14 • Fréquente un collège Passer à Q14 • Fréquente une université Passer à Q14 • Dans un autre programme de formation ou de développement des compétences Passer à Q14 • Autre (préciser) Passer à Q14
<p>14. Suivez-vous des cours à temps plein ou à temps partiel?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Temps plein (si Q1 = non, le statut sera « Pas dans la population active » – passer à Q15; si Q1 = oui, passer à Q16) • Temps partiel (si Q1 = non, passer à Q15; si Q1 = oui, passer à Q16) <p>Les cas d'études et de travail simultanés peuvent être constatés en fonction de la réponse (p. ex. employé à temps plein et étudiant à temps plein, employé à temps partiel</p>

Question	Choix de réponses / enchaînement des questions
	et étudiant à temps plein, employé à temps plein et étudiant à temps partiel, employé à temps partiel et étudiant à temps partiel).
<p>15. Laquelle de ces catégories décrit le mieux votre situation d'emploi actuelle?</p> <p>Instructions pour la personne posant les questions :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lisez les catégories à la personne interrogée. 	<ul style="list-style-type: none"> • Employé, mais actuellement en congé (p. ex. en vacances, en congé de maternité, en licenciement saisonnier, mais dans l'attente d'un retour) (si oui, le statut sera « Employé ») • Au chômage à la recherche d'un emploi (si oui, le statut sera « Sans emploi ») • Au chômage avec une lettre d'emploi (si oui, le statut sera « Sans emploi ») • Au chômage et ne cherche pas d'emploi (si oui, le statut sera « Pas dans la population active ») • Au chômage et incapable de travailler (si oui, le statut sera « Pas dans la population active ») • Incertain • Préfère ne pas répondre
<p>Veillez répondre aux questions 16 à 20 en pensant à votre expérience des services obtenus.</p> <p>Instructions pour la personne posant les questions : Lisez-lui les catégories et demandez-lui d'en choisir une à chaque question.</p>	N/A
<p>16. Vous avez obtenu le type de services dont vous pensez avoir besoin.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fortement en désaccord • Quelque peu en désaccord • Ni en accord ni en désaccord • Plutôt d'accord • Tout à fait d'accord
<p>17. Les services que vous avez reçus constituaient la bonne approche pour vous aider.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fortement en désaccord • Quelque peu en désaccord • Ni en accord ni en désaccord • Plutôt d'accord • Tout à fait d'accord
<p>18. Si vous deviez à nouveau chercher de l'aide, vous vous adresseriez à nous.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fortement en désaccord • Quelque peu en désaccord • Ni en accord ni en désaccord • Plutôt d'accord

Question	Choix de réponses / enchaînement des questions
	<ul style="list-style-type: none"> • Tout à fait d'accord
<p>19. Vous êtes susceptible de recommander le programme à quelqu'un qui recherche des services semblables à ceux que vous avez reçus.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fortement en désaccord • Quelque peu en désaccord • Ni en accord ni en désaccord • Plutôt d'accord • Tout à fait d'accord
<p>20. Vous n'avez pas eu à chercher vous-même d'autres services liés à l'emploi ou à la formation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fortement en désaccord • Quelque peu en désaccord • Ni en accord ni en désaccord • Plutôt d'accord • Tout à fait d'accord

ANNEXE 3 – Programme ontarien d’aide aux personnes inscrites aux programmes de formation relais

Aperçu du Programme

Le Programme ontarien d’aide aux personnes inscrites aux programmes de formation relais (POA-FR) est une bourse qui s’adresse aux fournisseurs de services des PFRO dans des établissements postsecondaires qui ont des EPT actives ainsi qu’aux établissements postsecondaires qui étaient auparavant financés pour offrir les PFRO et qui continuent de le faire dans le cadre de projets intégrés dans la structure de prestation courante. Les fournisseurs de services qui reçoivent un financement du POA-FR doivent se servir des fonds pour décerner des bourses aux élèves admissibles qui sont inscrits à leur(s) projet(s). La bourse du POA-FR est attribuée à chaque exercice dans la foulée d’un processus de demande indépendant grâce auquel le fournisseur de services du POA-FR devient le détenteur d’une entente avec le POA-FR.

Admissibilité des demandeurs

Les universités et les collèges financés par les fonds publics et le Michener Institute of Education du Réseau universitaire de santé peuvent présenter une demande au POA-FR.

Vous trouverez de plus amples détails sur le processus de demande du POA-FR sur le portail [EPEO](#) du Ministère.

Détails concernant l’administration du Programme

Les bourses du POA-FR sont décernées par le fournisseur de services aux élèves admissibles :

- qui sont des citoyens canadiens naturalisés, des résidents permanents ou des personnes protégées qui habitent en Ontario;
- qui ne sont pas en défaut de remboursement d’un prêt étudiant, qui ne sont pas admissibles à un prêt du RAFEO ou qui reçoivent des fonds dans le cadre du programme Deuxième carrière ou des fonds du RAFEO.

Les élèves peuvent recevoir une bourse ponctuelle d’un montant maximal de 5 000 \$ pour couvrir les frais d’études directs, y compris les frais de scolarité, les livres et le

matériel. Il incombe à l'établissement postsecondaire d'avoir des politiques en place afin de déterminer comment évaluer les besoins d'aide financière des élèves.

ANNEXE 4 – Professions réglementées et métiers à accréditation obligatoire

Professions réglementées non liées à la santé	Professions de la santé réglementées	Métiers spécialisés à accréditation obligatoire
<ul style="list-style-type: none"> • Ingénieurs • Géoscientifiques • Arpenteurs-géomètres • Comptables professionnels agréés • Éducateurs de la petite enfance • Vétérinaires • Avocats • Architectes • Techniciens et technologues en ingénierie agréés • Travailleurs sociaux et techniciens en travail social • Enseignants • Forestiers • Professionnels en ressources humaines • <i>La Loi de 2006 sur l'accès équitable aux professions réglementées et aux métiers à accréditation obligatoire</i> définit « profession réglementée » comme la personne morale ou l'association chargée de régir une profession 	<ul style="list-style-type: none"> • Audiologistes et orthophonistes • Podologues et podiatres • Chiropraticiens • Hygiénistes dentaires • Dentistes • Technologues dentaires • Denturologistes • Diététistes • Massothérapeutes • Technologues de laboratoire médical • Technologues en radiation médicale • Médecine – médecins ou chirurgiens • Sages-femmes • Naturopathes • Infirmières • Ergothérapeutes • Opticiens • Optométristes • Pharmaciens • Physiothérapeutes • Psychologues • Thérapeutes respiratoires 	<ul style="list-style-type: none"> • Électriciens (bâtiment et entretien) • Électriciens (secteurs domestique et rural) • Conducteurs d'engins de levage : conducteurs de grues mobiles 1 • Conducteurs d'engins de levage : conducteurs de grues mobiles 2 • Conducteurs d'engins de levage : conducteurs de grues à tour • Plombiers • Mécaniciens en systèmes de réfrigération et de climatisation • Poseurs de tôles pour systèmes résidentiels (petits immeubles) • Mécaniciens en systèmes de climatisation résidentiels • Tôliers • Installateurs de systèmes de protection contre les incendies • Monteurs de tuyaux de vapeur • Techniciens spécialistes des freins et du réglage de la géométrie des freins • Réparateurs de carrosseries et de dommages résultant d'une collision • Réparateurs de carrosseries automobiles • Techniciens d'accessoires électroniques d'automobile • Techniciens d'entretien automobile • Techniciens de systèmes électriques et

		<p>d'alimentation en carburant</p> <ul style="list-style-type: none">• Techniciens de motocyclettes• Techniciens de boîtes de vitesses• Techniciens d'entretien de camions et d'autocars• Techniciens d'entretien de remorques de camions• Coiffeurs
--	--	--

