



**Programme d'accès à l'emploi  
pour les jeunes**

**Lignes directrices sur le plan d'activités  
de 2017-2018  
à l'intention des fournisseurs de services**

**Ministère de l'Enseignement supérieur  
et de la Formation professionnelle**

## Table des matières

1.0	Introduction.....	3
1.1.	Objectif.....	3
1.2.	Stratégie d'emploi pour les jeunes.....	3
1.3.	Responsabilités du ministère.....	4
1.4.	Responsabilités des fournisseurs de services.....	5
2.0	Lignes directrices sur le plan d'activités.....	6
2.1.	Structure du formulaire de plan d'activités.....	6
2.2.	Activités de prestation de services.....	6
2.3.	Plan de prestation de services.....	6
3.0	Engagements en matière de rendement.....	7
3.1.	Mesures de rendement, norme de qualité des services et indicateurs du Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes pour 2017-2018.....	7
3.2.	Cadre de mesure du rendement (CMR).....	8
3.3.	Matrice des décisions relatives au financement.....	12
4.0	Présentation du plan d'activités.....	13
5.1	Ressources et sources de données.....	13

## 1.0 Introduction

### 1.1. Objectif

Le processus de planification des activités du Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes d'Emploi Ontario vise à permettre aux fournisseurs de services du programme d'établir la façon dont ils comptent respecter la norme de qualité des services et atteindre leurs objectifs tout en respectant les directives du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle, leur budget et le cycle annuel de gestion des activités, qui prend fin le 31 mars.

Le processus annuel de planification des activités assure la gestion continue et efficace ainsi que le succès de la prestation de services dans le cadre du programme puisqu'il permet aux fournisseurs de services :

- de connaître les résultats obtenus dans leur point de service;
- d'en comprendre les causes;
- d'élaborer des stratégies d'amélioration;
- de revoir régulièrement leurs stratégies.

Le plan d'activités de 2017-2018 du Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes présente les objectifs fixés par votre organisme par rapport à la norme provinciale de qualité des services; une fois rédigé, il servira à éclairer les responsabilités et les objectifs de l'annexe G de l'entente juridique relative au programme que vous avez conclue. Les objectifs du plan d'activités feront l'objet d'un suivi au moyen des rapports mensuels produits par le Système de gestion des cas du Système d'information d'Emploi Ontario (SGC du SIEO), d'un rapport trimestriel d'étape et d'ajustements (RTEA) ainsi que de rencontres avec votre conseillère ou conseiller en emploi et en formation.

### 1.2. Stratégie d'emploi pour les jeunes

Le Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes fait partie d'une série de nouveaux programmes et services d'emploi qui visent à venir en aide aux jeunes de 15 à 29 ans aux prises avec de nombreux obstacles à l'emploi en leur fournissant un soutien intensif qui va au-delà de la recherche d'emploi et du placement traditionnels. Le programme offre une formation préalable à l'emploi rémunérée, des perspectives d'emploi et du mentorat aux jeunes qui n'étudient pas, ne travaillent pas ou ne suivent pas une formation.

Le programme a pour but de répondre à un vaste éventail de besoins en matière d'emploi; il assure l'utilisation efficace des ressources et la prestation de services aux personnes qui en ont le plus besoin.

### 1.3. Responsabilités du ministère

Le plan d'activités sera accepté à des fins d'examen lorsque tous les renseignements requis auront été transmis au ministère avant la date limite de présentation.

Pour prendre les décisions relatives au maintien du financement et au renouvellement des ententes, le ministère se fonde sur les trois critères ci-dessous :

- ✓ le respect de l'entente et des directives relatives aux services, lequel est assuré par des activités de suivi effectuées par le ministère;
- ✓ l'atteinte de la norme provinciale de qualité des services;
- ✓ la démonstration de la capacité organisationnelle.

Les fournisseurs de services doivent présenter des objectifs de rendement afin de fournir au ministère les renseignements dont il a besoin pour prendre une décision concernant votre entente; ces objectifs de rendement ne seront toutefois pas soumis à l'évaluation ni à l'approbation du ministère. En somme, le ministère n'approuve pas les objectifs que vous avez fixés.

Toutefois, il est important de souligner que le ministère pourrait suspendre le financement des activités de votre point de service si vous ne prenez pas l'engagement d'atteindre la norme provinciale de qualité des services dans votre plan d'activités de 2017-2018 pour le Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes.

#### **Pour que le ministère approuve le financement de votre point de service en 2017-2018, votre plan d'activités doit :**

- démontrer une capacité de rendement;
- assurer l'atteinte de la norme provinciale de qualité des services.

Le ministère fournira à votre point de service une allocation budgétaire fondée sur des données probantes dans les catégories de financement suivantes afin de faciliter le processus de planification des activités :

- fonds de fonctionnement;
- soutien et incitatifs financiers.

Dans les prochains cycles de planification annuelle des activités, le montant du financement reçu par votre point de service accordé selon les objectifs d'inscriptions au Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes et, par conséquent, votre allocation de fonctionnement peuvent être liés à un certain nombre de variables qui, combinées aux engagements en matière de rendement, éclaireront les décisions concernant le financement. Les variables sont les suivantes :

- jeunes en chômage;
- jeunes qui bénéficient des services offerts par les Services d'emploi (SE);

- accès à l'emploi pour les stages aux placements du programme jeunes;
- jeunes qui participent à Ontario au travail.

Le ministère est chargé de déterminer le niveau de service (c.-à-d. objectifs en matière de clients) requis pour chaque collectivité en fonction du plan de service communautaire de prestation des SE qu'il a établi.

Le ministère et votre organisme travailleront en collaboration afin de répondre aux besoins d'emploi des jeunes de la collectivité et d'assurer l'atteinte des engagements en matière de rendement en comparant les résultats obtenus et les engagements pris dans le cadre du plan d'activités de votre point de service.

#### **1.4. Responsabilités des fournisseurs de services**

Les fournisseurs de services du Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes doivent transmettre leur plan d'activités dans FS Connexion. Afin d'en savoir plus long sur la façon de procéder pour envoyer le plan d'activités, les fournisseurs de services peuvent consulter le [Guide de l'utilisateur pour les fournisseurs de services \(FS Connexion\)](#) et le [module de formation en ligne](#), dans le site [Espace Partenaires Emploi Ontario](#).

Le plan d'activités atteste de l'engagement de votre organisme à respecter les niveaux de services de votre point de service ainsi que la norme provinciale de qualité des services, et ce, dans les limites du budget.

Votre organisme sera tenu responsable de l'atteinte des résultats indiqués dans la section « Engagements en matière de rendement » du plan d'activités, qui fait partie du système de gestion du rendement du Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes (reportez-vous aux Lignes directrices du Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes). Il revient donc à votre organisme d'élaborer un plan de prestation des services qui lui permettra d'atteindre ces résultats.

Le ministère s'engage à soutenir votre organisme dans l'élaboration de ses plans.

## 2.0 Lignes directrices sur le plan d'activités

### 2.1. Structure du formulaire de plan d'activités

Le formulaire de plan d'activités de 2017-2018 a été normalisé pour tous les programmes d'Emploi Ontario.

Le formulaire de plan d'activités contient les sections suivantes :

- A. Activités de prestation de services
- B. Plan de prestation de services
- C. Engagements en matière de rendement (section trois)

### 2.2. Activités de prestation de services

Les renseignements de cette section donnent au ministère une vue d'ensemble de la manière dont les services sont offerts et du moment où ils sont offerts.

### 2.3. Plan de prestation de services

Cette section présente les points forts de votre point de service ainsi que les deux aspects à améliorer en 2017-2018 afin d'atteindre la norme provinciale de qualité des services. Reportez-vous aux mesures de rendement, à la norme de qualité des services et aux indicateurs du Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes, section 4.1.1 des [Lignes directrices du Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes](#). Veuillez remplir un plan de prestation de services pour chaque point de service subventionné.

Le plan de prestation de services comporte deux sections :

1. **Comprendre les causes et les résultats** : Cette section vous permet d'analyser les progrès accomplis par votre point de service à l'égard de trois mesures de base (une force et deux aspects à améliorer) en vue de définir les engagements et d'élaborer le plan d'activités (Au 30 septembre 2016). Elle vous permet également d'établir un lien de causalité entre vos stratégies en matière de prestation de service et les indicateurs de la capacité organisationnelle afin d'atteindre les résultats dans les domaines de la planification, de la mesure, des ressources et de la communication. Bien que cette section ne soit pas évaluée ou approuvée par le ministère, elle fournit des renseignements qui aident à comprendre comment ont été définis les objectifs dans la section « Stratégies d'amélioration pour 2017-2018 ».
2. **Stratégies d'amélioration pour 2017-2018** : Cette section vous permet de cibler une force de votre point de service sur laquelle miser ainsi que deux aspects à améliorer en 2017-2018.

Votre point de service établira des objectifs trimestriels pour chacun de ces aspects, ce qui vous permettra de mesurer les progrès accomplis en cours d'année et

d'évaluer l'efficacité des stratégies et des mesures adoptées pour atteindre vos objectifs. Votre objectif du quatrième trimestre doit correspondre aux engagements indiqués dans l'annexe G de votre entente avec le ministère. Au cours de l'exercice 2017-2018, votre point de service devra examiner et analyser les progrès accomplis dans la réalisation des objectifs trimestriels, des engagements et des stratégies et en rendre compte dans le Rapport trimestriel d'étape et d'ajustements (RTEA).

### **3.0 Engagements en matière de rendement**

#### **3.1. Mesures de rendement, norme de qualité des services et indicateurs du Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes pour 2017-2018**

Une des caractéristiques des systèmes de gestion du rendement efficaces est l'utilisation de données réelles et vérifiables sur le rendement pour établir des normes de rendement de base. Les engagements en matière de rendement qui sont indiqués dans le plan d'activités annuel du fournisseur de services doivent être équivalents (ou supérieurs) à la norme provinciale de qualité des services (norme de base).

Le ministère corrigera les normes de base en matière de rendement afin qu'elles reflètent les changements à l'échelle du système et confirmera les nouvelles normes pour l'année suivante dans le cadre du cycle annuel de planification des activités. Ces normes de base seront revues chaque année sans nécessairement être modifiées systématiquement. Les mesures et les indicateurs de rendement pourront aussi être modifiés après que les données réelles auront fait l'objet d'une analyse et d'une discussion avec les fournisseurs de services et à mesure que la compréhension et les connaissances du ministère augmenteront.

La norme provinciale de qualité des services pour 2017-2018 est 6,30.

DIMENSIONS ET MESURES DE BASE (FACTEUR DE PONDÉRATION)	NORME PROVINCIALE MINIMALE	ENGAGEMENTS À L'ÉGARD DE LA QUALITÉ DES SERVICES
<b>Service à la clientèle 40 %</b>		
Satisfaction des clients 15 %	85 %	85 %
Coordination des services 25 %	50 %	50 %
<b>Efficacité 55 %</b>		
Résultat des services 35 %	75 %	75 %
Pertinence de la participation 20 %	35 %	35 %
<b>Efficiences 5 %</b>		
Inscriptions financées 5 %	90 %	100 %
<b>Objectif de qualité des services</b>	6,30	6,35

La norme de qualité des services a une valeur maximale de 10. Pour calculer la valeur de la qualité des services, chaque mesure de base est multipliée par son facteur de pondération. Les valeurs de la norme de qualité des services sont ensuite additionnées afin d'obtenir l'objectif minimal de qualité des services et la valeur maximale de qualité des services. Les mesures de base ne peuvent avoir une valeur supérieure à la valeur maximale qui leur est attribuée.

### 3.2. Cadre de mesure du rendement (CMR)

Le cadre de mesure du rendement (CMR) du Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes est compris dans le système de gestion du rendement. Il établit les éléments à évaluer et la méthode à suivre pour mesurer le rendement par rapport aux buts et objectifs du programme. Le CMR comprend les dimensions de la réussite des services (pondérées en fonction de leur contribution à la qualité globale), les mesures de rendement (qui indiquent la valeur), les indicateurs et une norme de qualité des services générale de la province. Ces éléments sont décrits dans les sections qui suivent.

#### 3.2.1 Dimensions et mesure de la qualité des services

Le CMR du Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes énonce trois dimensions générales concernant la réussite des services :



1. les services à la clientèle;
2. l'efficacité;
3. l'efficience.

Ces trois dimensions sont pondérées afin de refléter leur valeur et, ensemble, permettent d'évaluer la qualité globale des services. Les indicateurs et mesures de base du rendement ainsi que les normes minimales correspondantes sont définis pour chaque dimension. Pour obtenir d'autres détails au sujet des dimensions et de la mesure de la qualité des services, consultez la section 4 des Lignes directrices du Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes.

## 1. Services à la clientèle (40 %)

La dimension des services à la clientèle permet d'évaluer la réponse aux attentes relatives à la qualité des services du programme. Les deux mesures de base du rendement des services à la clientèle sont la satisfaction de la clientèle et la coordination des services.

- a) La **satisfaction de la clientèle (15 %)** indique la valeur attribuée aux services par les clients. À la fin du programme, on demande aux participants (particuliers et employeurs) dans quelle mesure, sur une échelle de 1 à 5, ils déconseilleraient ou recommanderaient le Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes à une personne à la recherche du même type de services.

Les fournisseurs de services sont évalués en fonction du pourcentage de répondants qui ont indiqué un degré de satisfaction de 4 ou de 5 (sur 5), ce qui correspond à un client satisfait.

- 1 — Je déconseille fortement le Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes
- 2 — Je déconseille le Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes
- 3 — Je ne sais pas
- 4 — Je recommande le Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes
- 5 — Je recommande fortement le Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes

**Norme provinciale minimale :** 85 % des répondants doivent indiquer un degré de satisfaction de 4 ou de 5 sur l'échelle de 5 points.

- b) Les indicateurs de la **coordination des services (25 %)** rendent compte du devoir qu'a le fournisseur, dans le cadre de l'élaboration du plan de services d'emploi, d'aider le participant à accéder et à participer aux études, à la formation ou à d'autres types de services communautaires, que ce soit pendant ou après la période de prestation des services

Le fournisseur de services du Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes procède, au nom du participant, à un aiguillage officiel (un accord planifié, étayé et coordonné) vers un autre organisme (enseignement, formation, services communautaires, etc.). Les indicateurs tiennent également compte des aiguillages

officiels vers le fournisseur de services qui ont été faits au nom d'une personne par un autre organisme communautaire.

**Norme provinciale minimale :** 50 % de tous les participants doivent profiter d'un aiguillage efficace pendant ou après la prestation des services.

## 2. Efficacité (55 %)

La dimension de l'efficacité permet d'évaluer les personnes qui reçoivent des services du programme (pertinence de la participation) ainsi que les résultats de ces services.

- a) Les **résultats des services (35 %)** permettent de déterminer les retombées des services fournis. Cette mesure indique à quel point les participants ont atteint les résultats escomptés et permet de constater le changement de situation entre le début et la fin du programme.

Les deux indicateurs des résultats des services (« Au travail » et « En formation ou aux études ») sont mesurés au moment du départ d'un participant, puis 3 mois, 6 mois et 12 mois plus tard. Pour que les résultats des services soient jugés positifs, la situation du particulier doit s'être améliorée pendant le programme (p. ex. il peut s'être trouvé un emploi alors qu'il était sans emploi ou fréquentait l'école à temps partiel au début du programme).

**Norme provinciale minimale :** Trois mois après avoir quitté le programme, 75 % des participants doivent avoir obtenu les résultats escomptés en matière d'emploi, de formation ou d'éducation.

- b) La **pertinence de la participation (20 %)** des personnes permet d'analyser et de quantifier leurs obstacles à l'emploi et à l'accès au marché. Cette mesure permet aussi de veiller à ce que les fournisseurs de services offrent des services aux personnes qui ont le plus besoin du programme.

Les indicateurs de pertinence de la participation ci-dessous sont mesurés au début du programme afin de mettre en évidence les obstacles à l'emploi de chaque personne.

**Norme provinciale minimale :** Les fournisseurs de services doivent offrir leurs services aux participants auxquels s'appliquent, en moyenne, 35 % des indicateurs de pertinence (3,85 indicateurs en moyenne s'appliquent à chaque participant).

## 3. Efficience (5 %)

La dimension de l'efficience est une mesure des activités subventionnées qui cible la capacité du fournisseur de services à respecter les niveaux de service prévus dans l'entente. Elle évalue les efforts déployés par l'organisme pour fournir les services aux participants.

- a) L'indicateur des **inscriptions et activités (5 %)** calcule le nombre de personnes pour qui l'organisme a fermé un plan de services pendant l'exercice, puis le convertit en pourcentage du niveau de service prévu dans l'entente. Tous les organismes doivent atteindre ou dépasser le seuil minimal de personnes aiguillées vers un autre service sans l'aide d'un plan de services. Les organismes ne recevront aucun financement supplémentaire lorsqu'ils dépassent 100 % des niveaux d'activité subventionnés.

**Norme provinciale minimale :** Les fournisseurs de services doivent atteindre 90 % du niveau de service prévu dans l'entente de paiement de transfert du Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes.

### 3.2.2 Norme de qualité des services générale de la province

La conformité avec la norme de qualité des services générale de la province est essentielle à un financement stable et continu. Le ministère établit un niveau de référence provincial pour chacune des mesures de base et en fait une pondération afin de déterminer la qualité générale des services. Le rendement des fournisseurs de services est évalué en fonction de ce niveau de référence et des exigences établies dans l'entente de paiement de transfert du Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes.

Le financement est assuré dans la mesure où les résultats globaux sont conformes à la norme provinciale de qualité des services et que le fournisseur de services respecte l'entente de paiement de transfert. Les fournisseurs de services doivent s'engager à améliorer leur rendement à l'égard de toute mesure de base par rapport à laquelle leur rendement est inférieur à la norme provinciale.

Le fournisseur de services doit s'engager à atteindre (ou à dépasser) la norme provinciale de qualité des services et à améliorer les résultats de son organisme. Ces engagements en matière de rendement doivent être indiqués dans le plan d'activités annuel du fournisseur de services.

Au fil du temps, les mesures de rendement ou les normes de base peuvent être ajustées pour refléter les changements du rendement à l'échelle du système. Dans le cadre du cycle annuel de planification des activités, le ministère confirmera les mesures et les normes de base en matière de rendement pour l'exercice suivant.

### 3.3. Matrice des décisions relatives au financement

Les fournisseurs de services doivent soumettre un plan d'activités annuel comportant des engagements en matière de rendement pour l'exercice suivant. Ils recevront annuellement des renseignements sur le processus de planification des activités et ses exigences.

Le ministère utilise la matrice des décisions relatives au financement (voir le tableau ci-dessous) pour prendre des décisions concernant le financement continu, le renouvellement d'ententes, les incitatifs liés au rendement et d'autres formes de récompense et de financement pour les fournisseurs de services. Les décisions du ministère tiennent compte de quatre principaux critères : la conformité avec l'entente et les directives concernant les services, l'atteinte de la norme de qualité des services provinciale (voir la section « Cadre de mesure du rendement »), la démonstration de la capacité organisationnelle et l'atteinte des objectifs d'amélioration.

**Matrice des décisions relatives au financement**

	Respect du contrat avec le MFCU	Atteinte de la norme de qualité des services	Démonstration de la capacité de le fournisseur de services	Atteinte des objectifs d'amélioration	RÉPONSE DU MFCU
1	✓	✓	✓	✓	<p><b>Réussite – Approbation du financement, de l'incitatif au rendement ou possibilité de prix.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le fournisseur de services s'est conformé au contrat et aux directives du programme et il a atteint ou surpassé la norme de qualité générale des services.</li> <li>L'analyse de la capacité organisationnelle a confirmé la capacité de maintenir ou d'améliorer les résultats.</li> <li>Le fournisseur de services a atteint les objectifs d'amélioration prévus au dernier contrat.</li> </ul>
2	X	✓	X	X	<p><b>Examen officiel – Approbation du financement et directives immédiates concernant la conformité.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le fournisseur de services ne s'est PAS conformé au contrat, même s'il a atteint ou surpassé la norme de qualité générale des services. Il doit soumettre un plan d'action visant la conformité.</li> <li>L'analyse de la capacité organisationnelle révèle une faible capacité de maintenir ou d'améliorer les résultats.</li> <li>Le fournisseur de services n'a pas atteint les objectifs d'amélioration prévus au dernier contrat.</li> </ul>
3	X	X	✓	X	<p><b>Amélioration exigée – Approbation du financement, directives concernant la conformité et améliorations au cours de l'année par rapport à la norme générale de qualité des services.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le fournisseur de services ne s'est PAS conformé au contrat ni aux directives et il doit présenter un plan d'action visant la conformité.</li> <li>Le fournisseur de services n'a pas atteint la norme de qualité générale des services ni les objectifs d'amélioration prévus au dernier contrat.</li> <li>L'analyse de la capacité organisationnelle révèle une capacité et un potentiel à apporter des améliorations immédiates.</li> </ul>
4	X	X	X	X	<p><b>Résiliation – Avis de résiliation du contrat et enclenchement des procédures visant à faciliter le transfert des clients des services.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le fournisseur de services n'a pas réussi à améliorer les services au cours de l'année afin de se conformer à la norme de qualité générale des services.</li> <li>Le fournisseur de services n'est PAS en conformité avec le contrat et les directives.</li> <li>Le fournisseur de services n'a pas la capacité organisationnelle nécessaire pour apporter des améliorations.</li> </ul>

## 4.0 Présentation du plan d'activités

Les plans d'activités doivent être transmis dans FS Connexion au plus tard le à **17 h le 13 janvier 2017**.

Note : Si vous ne soumettez pas votre plan d'activités au plus tard à la date limite, le déblocage des fonds pourrait être retardé pour 2017-2018.

**Veillez noter que la présentation de ce plan d'activités et des documents connexes remplace le rapport trimestriel d'étape et d'ajustements du troisième trimestre.**

## 5.0 Ressources et sources de données

Plusieurs ressources et sources de données peuvent vous être utiles pour l'élaboration des plans d'activités de 2017-2018 de vos points de service, notamment :

- [Lignes directrices du Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes](#)
- Rapports sur le rendement disponibles dans le portail externe du SGC du SIEO :
  - 2016-17 (as of September 30, 2016) Youth Job Connection Detailed Service Quality (#114) [rapport détaillé sur la qualité des services du Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes 2016-2017 (au 30 septembre 2016) (n° 114)] et YJC All Data (SDS Level #110B) [données complètes sur le Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes (points de service, n° 110B)]