

Note de service

Destinataires :	Fournisseurs de services du Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes (PAEJ) et du Programme d'accès aux emplois d'été pour les jeunes (PAEEJ)
Expéditeur :	David Cronin, directeur du soutien à la prestation des programmes, Division de l'emploi et de la formation
Date :	Le 16 décembre 2019
Objet :	Mise en œuvre des processus de mesures correctives pour le Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes (PAEJ) et le Programme d'accès aux emplois d'été pour les jeunes (PAEEJ)

Objectif

La présente note de service vise à vous informer que le ministère mettra en œuvre, au cours de l'exercice 2019-2020, des processus de mesures correctives axés sur l'amélioration imposée et l'examen officiel pour le Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes (PAEJ) et le Programme d'accès aux emplois d'été pour les jeunes (PAEEJ). Ces processus s'inspireront de l'engagement pris par le ministère à l'égard de l'amélioration continue de la qualité de service, des résultats, de la conformité et de la reddition des comptes.

Les changements en cours

Le ministère, dans le cadre de ses efforts pour atteindre les normes de qualité de service les plus élevées possible, commencera à appliquer les processus de mesures correctives décrits dans la matrice des décisions relatives au financement présentée dans les lignes directrices du PAEJ et du PAEEJ. Des processus de mesures correctives similaires sont déjà en place pour d'autres programmes d'Emploi Ontario et, dorénavant, ces nouveaux processus seront

intégrés au mode de gestion courant des contrats du PAEJ et du PAEEJ appliqué par le ministère.

Les processus de mesures correctives en cours de mise en œuvre comprendront les deux volets suivants :

1. **Amélioration imposée** – En vertu des cadres de gestion du rendement du PAEJ et du PAEEJ, les fournisseurs de services doivent atteindre une norme minimale de qualité de service décrite dans la Norme de qualité des services (NQS). Le processus de mesures correctives axé sur l'amélioration imposée surveillera l'atteinte par les fournisseurs de services de la NQS minimale à la fin de chaque exercice à partir de 2019-2020. Les sites de prestation de services qui n'atteignent pas la NQS minimale recevront par lettre un avis leur imposant de travailler avec le ministère pour améliorer leur norme de qualité de service dans un délai précisé.
2. **Examen officiel** – Ce volet des mesures correctives peut être appliqué à tout moment pendant l'exercice pour régler des problèmes de conformité des fournisseurs de services avec des clauses contractuelles qui sont continus, de nature grave ou qui n'ont pas été résolus par d'autres activités de gestion des contrats, comme les rapports trimestriels d'étape et d'ajustement, les rapports provisoires ou finaux et les visites de surveillance. À l'instar du processus d'amélioration imposée, ce processus comprendra l'envoi d'une lettre au site de prestation de services concerné pour exiger que ses responsables travaillent avec le ministère pour régler le problème décrit dans un délai précisé.

Voici des problèmes graves de non-conformité qui justifient systématiquement la tenue d'un examen officiel d'un site de prestation de services :

1. **Atteinte grave à la confidentialité** : Un fournisseur de services omet de protéger l'information relative au client.
2. **Activité frauduleuse** : Comprend les cas où une enquête a été menée à terme.
3. **Surveillance des observations qui n'ont pas été suivies de corrections ou des plans d'action auxquels on n'a pas donné suite** : Comprend tout problème relevé dans le rapport de rétroaction, le plan d'action ou le rapport trimestriel d'étape et

d'ajustement ou le rapport provisoire ou final qui n'a pas été rectifié dans les délais prescrits ou à la satisfaction du bureau régional.

4. **Le fournisseur de services n'a pas atteint les objectifs d'amélioration de la période couverte par la dernière entente** : Englobe chacune des mesures de base mentionnées dans le plan d'activités, des observations faites lors de visites de vérification de la conformité sur place, des plans d'action et des problèmes relevés dans le cadre des processus de rapports trimestriels d'étape et d'ajustement et de rapport provisoires ou finaux.
5. **Mauvaise gestion financière** : Le fournisseur de services n'a pas correctement supervisé ses obligations financières ou a mal géré son budget.
6. **Non-conformité en matière de gouvernance** : Tout problème de non-conformité tel que défini à la clause 2.3, « Gouvernance », de l'entente. En voici quelques exemples :
 - a) une preuve du non-respect du code de déontologie et des responsabilités déontologiques applicables à toutes les personnes, à tous les niveaux de l'organisation du bénéficiaire (p. ex., un conflit d'intérêts entre les divers niveaux de l'organisation ou une prestation de services inappropriée, y compris des actes de discrimination);
 - b) une preuve que le bénéficiaire n'a pas géré les fonds prudemment et efficacement (p. ex., reçus manquants, usage inapproprié des fonds).

Voici d'autres problèmes majeurs de non-conformité pouvant également mener à un examen officiel, à la discrétion du ministère :

7. **Omission d'assurer le suivi auprès du client** : Un site de prestation de services qui n'assure pas le suivi exigé à un ou plusieurs des intervalles prévus à cet effet (3, 6 ou 12 mois) sera averti par son conseiller en emploi et en formation par courriel à la première omission. En cas de deuxième infraction liée au suivi, un examen officiel du site de prestation de services pourrait être envisagé.
8. **Prévisions financières annuelles inexactes** : Un examen officiel pourrait être envisagé pour un site de prestation de services ayant un écart (positif ou négatif) de

cinq pour cent ou plus entre les prévisions présentées dans son Rapport estimatif des dépenses de la période 4 et son Rapport sur l'état des revenus et des dépenses.

9. **Non-exécution de tout volet du programme** : Comprend l'absence d'éléments confirmant le Soutien à l'éducation et à la transition de l'école au travail ou l'activité de mentorat dans le Système de gestion des cas du Système d'information d'Emploi Ontario (SGC du SIEO).

10. **Inexactitudes répétées dans les comptes rendus saisis dans le SGC** : Les données saisies dans le SGC manquent fréquemment d'intégrité, tel que cela est détecté par l'examen des dossiers ou relevé dans d'autres rapports disponibles.

Cette liste d'exemples n'est pas exhaustive et d'autres problèmes graves ou persistants de non-conformité pourraient également déclencher l'envoi d'une lettre à un site de prestation de services pour l'aviser de la tenue d'un examen officiel. En conséquence, les fournisseurs de services doivent continuer de satisfaire toutes les exigences liées à la reddition des comptes spécifiées dans leurs ententes.

Mise en œuvre

En ce qui concerne l'amélioration imposée, le ministère commencera à collecter des données sur le rendement tout au long de l'exercice 2019-2020. Vers la fin de juin 2020, le ministère enverra par lettre des avis aux sites qui n'ont pas atteint leur NQS à la fin de l'exercice 2019-2020. Ces sites travailleront avec le ministère pour élaborer des plans visant à améliorer leur rendement.

Le processus d'examen officiel pourrait commencer à tout moment pendant l'exercice 2019-2020. Néanmoins, avant d'envoyer un avis annonçant la tenue d'un examen officiel, dans la plupart des cas, le ministère apportera son soutien aux fournisseurs de services qui connaissent des problèmes de conformité dans le cadre d'autres processus de gestion des contrats comme les dépôts de rapports provisoires ou finaux, les visites de surveillance et la présentation des rapports estimatifs des dépenses.

Les organisations qui ne connaissent pas bien les processus d'amélioration imposée et d'examen officiel peuvent communiquer avec leur conseiller en emploi et en formation pour que ces processus leur soient présentés.

Je vous prie d'agréer l'expression de mes sentiments les meilleurs.

David Cronin,
directeur du soutien à la prestation des programmes
Division de l'emploi et de la formation

c. c.

Tariq Ismati, directeur de la région du Centre

Jennifer Barton, directrice de la région de l'Est

Andrew Irvine, directeur de la région du Nord

Daniel Kay, directeur de la région de l'Ouest