

Historique des mises à jour

Mise à jour : mars 2018 : Ajout de nouvelles précisions aux sections 2, 3 et 4. Sous la section 4.1.1 Cadre de mesure du rendement (CMR), mise à jour du Tableau 2 : Indicateurs de pertinence de la participation et remplacement de l'indicateur de Marginalisation sociale par des indicateurs distincts; mise à jour du Tableau 5 : Matrice des décisions relatives au financement au nom actuel du « ministère »; remplacement du terme « Soutien au placement » avec « Soutien financier du participant » et clarification au niveau de l'accès élargi à ce soutien à tout moment de la participation au programme; mise à jour de l'Annexe 1 : Norme de qualité des services (NQS) de la province; remplacement des références ayant trait aux formulaires d'inscription du participant et de l'employeur au Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes par le Formulaire du participant d'Emploi Ontario et par le Formulaire de l'employeur d'Emploi Ontario sous les sections 5.6 et 5.8; mise à jour de tous les hyperliens et élimination de la référence au Guide d'information et d'aiguillage d'Emploi Ontario.

Mise à jour : novembre 2016 : Modification du nom du « ministère », désormais le « ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle »; ajout de nouvelles précisions aux sous-sections 3.3.2 (Départ), 3.3.3 (Suivi) et 4.1.1 (Cadre de mesure du rendement); ajout d'une nouvelle catégorie « Inscription » à l'Indicateur de la coordination des services dans le tableau 4, Dimensions et mesures de la qualité des services, et au tableau 2, sous Indicateurs de pertinence de la participation, révision de la définition associée au terme « Autochtone » et, dans la version anglaise seulement, remplacement du terme « Aboriginal Person » par le terme « Indigenous Person »

Mise à jour : octobre 2015, version 4 – Modifications apportées aux normes et aux options d'assurance contre les accidents du travail

Mise à jour : octobre 2015, version 3 – Changements de formatage au gabarit standard

Mise à jour : 16 août 2015, version 2 – Changements de formatage pour être en accord avec la LAPHO

Mise à jour : 22 mai 2015, version 1 – Création des directives

Contents

1 INTRODUCTION	5
1.1 Objet des directives.....	5
1.2 Contexte du programme	5
1.2.1 Emploi Ontario.....	5
1.2.2 Cadre de prestation des services d'Emploi Ontario.....	6
1.2.3 Services et réseau d'information et d'aiguillage d'Emploi Ontario	7
1.2.4 Importance des perspectives d'emploi d'été.....	7
2 DESCRIPTION DU PROGRAMME	8
2.1 Aperçu.....	8
2.2 Principes	8
2.3 Buts.....	9
2.4 Objectifs	9
2.5 Composantes du programme.....	9
2.5.1 Planification et coordination des services à la clientèle	9
2.5.2 Services préalables à l'emploi	14
2.5.3 Jumelage travailleur-emploi et placement	16
2.5.4 Soutien à l'éducation et à la transition de l'école au travail.....	18
2.6 Admissibilité et pertinence de la participation	19
2.6.1 Particuliers.....	19
2.6.2 Employeurs.....	20
3 PRESTATION DU PROGRAMME	22
3.1 Rôles et responsabilités	22
3.1.1 Fournisseurs de services.....	22
3.1.2 Ministère	23
3.2 Financement	23
3.2.1 Fonds de fonctionnement	23
3.2.2 Soutien financier et incitatifs	24
3.3 Surveillance, départ et suivi	26
3.3.1 Surveillance	26
3.3.2 Départ.....	27
3.3.3 Suivi.....	27
4 GESTION DU RENDEMENT.....	28
4.1 Système de gestion du rendement (SGR)	28

4.1.1	Cadre de mesure du rendement (CMR)	29
4.1.2	Matrice des décisions relatives au financement	39
4.1.3	Amélioration continue dans le cadre du cycle de planification des activités du ministère.....	43
5	ADMINISTRATION.....	46
5.1	Locaux affectés au programme.....	46
5.1.1	Accessibilité pour les personnes handicapées	46
5.1.2	Partage des locaux.....	46
5.2	Services en français.....	46
5.3	Reconnaissance du soutien du gouvernement de l'Ontario	47
5.4	Accès à l'information et protection de la vie privée	47
5.5	Exigences relatives à la gestion de l'information.....	48
5.6	Exigences relatives à la documentation	49
5.7	Exigences en matière de vérification et de responsabilité.....	50
5.8	Formulaires	51
5.9	Loi de 2000 sur les normes d'emploi.....	52
5.10	Code des droits de la personne de l'Ontario	52
5.11	Assurance des stagiaires participants.....	52
5.12	Assurance responsabilité civile	56
5.13	Outils d'information et de ressources d'Emploi Ontario.....	56
	ANNEXE 1 : NORME DE QUALITÉ DES SERVICES (NQS) DE LA PROVINCE	57
	ANNEXE 2 : DOMAINES DE SERVICES PRÉALABLES À L'EMPLOI	58

- travailler avec les employeurs et la collectivité pour que l'Ontario dispose de la main-d'œuvre hautement qualifiée et instruite dont il a besoin pour être concurrentiel.

1.2.2 Cadre de prestation des services d'Emploi Ontario

Dans le contexte d'Emploi Ontario, le Programme d'accès aux emplois d'été pour les jeunes est offert par un réseau de fournisseurs de services externes. Les services sont adaptés aux besoins de chacun et offerts individuellement ou en groupe.

La prestation de tous les services d'Emploi Ontario, y compris du Programme d'accès aux emplois d'été pour les jeunes, est fondée sur les principes fondamentaux énumérés ci-dessous.

- *Accessibilité* – Les fournisseurs de services d'Emploi Ontario offrent aux personnes des démarches claires à suivre pour obtenir les services et l'information dont ils ont besoin concernant la formation et l'emploi. Emploi Ontario offre un accès raisonnable et équitable aux services partout dans la province, y compris des mesures d'adaptation pour les personnes ayant des besoins particuliers.
- *Services axés sur les participants* – Les fournisseurs de services d'Emploi Ontario offrent des services adaptés aux besoins de chaque particulier, employeur ou communauté, tout en tenant compte des besoins sociaux, démographiques, géographiques ou technologiques.
- *Qualité* – Les fournisseurs de services d'Emploi Ontario offrent aux participants une expérience utile et positive, tout en préservant la confidentialité et en assurant la protection de la vie privée de chaque personne, dans tous les volets.
- *Intégration* – Les fournisseurs de services d'Emploi Ontario répondent aux besoins des participants et leur offrent des services intégrés en uniformisant les objectifs, les processus, l'infrastructure et la technologie de la prestation des services dans tous les volets.
- *Bon rapport coût-efficacité* – Les fournisseurs de services d'Emploi Ontario ont recours à la technologie, simplifient les processus opérationnels et s'appuient sur leurs partenariats pour obtenir les meilleurs résultats possible avec les fonds publics disponibles.
- *Responsabilité* – Le gouvernement et les fournisseurs de services sont responsables des résultats de la prestation des services. Le rendement des fournisseurs de services d'Emploi Ontario est évalué en fonction des normes des services à la clientèle et des résultats obtenus.
- *Coordination communautaire* – Aux quatre coins de la province, les fournisseurs de services d'Emploi Ontario participent au processus local de planification pour coordonner leur travail à l'échelon communautaire.

1.2.3 Services et réseau d'information et d'aiguillage d'Emploi Ontario

Tous les fournisseurs de services d'Emploi Ontario doivent offrir aux Ontariennes et aux Ontariens des renseignements sur **tous** les services et programmes de formation d'Emploi Ontario ainsi que des services d'aiguillage vers ces programmes et services, qu'ils les offrent ou non en vertu de leur contrat.

Chaque fournisseur de services d'Emploi Ontario doit :

- disposer d'un processus efficace et efficient afin de déterminer les besoins de chaque participant en matière d'information et d'aiguillage;
- veiller à ce que les renseignements au sujet de tous les services d'Emploi Ontario soient accessibles aux participants à l'aide de documents imprimés, par téléphone ou par voie électronique;
- veiller à ce que les participants reçoivent des renseignements précis et à jour au sujet des services d'EO répondant à leurs besoins;
- aider les participants à comprendre les choix possibles à l'égard des programmes et des services dans l'ensemble du réseau d'EO;
- jumeler les participants au service et au fournisseur qui répondent le mieux à leurs besoins et avec le moins grand nombre d'étapes possible, même lorsqu'un autre fournisseur que celui qui fait l'aiguillage offre le même service;
- améliorer continuellement ses services à la lumière des commentaires des participants;
- veiller à ce que les coordonnées des personnes-ressources et les descriptions des services soient exactes et à jour dans tous les documents qu'il fournit aux participants ou aux autres fournisseurs de services d'EO.

1.2.4 Importance des perspectives d'emploi d'été

Les emplois d'été peuvent jouer un rôle crucial dans le développement de carrière et la réussite professionnelle. Le revenu que les élèves tirent de leurs emplois d'été les aide à payer leurs études postsecondaires ou à contribuer au revenu de leur ménage. De plus, les emplois d'été permettent aux jeunes de faire leurs premiers pas sur le marché du travail. Ils peuvent influencer leurs décisions scolaires et professionnelles et avoir une incidence sur les options qui en découleront à long terme.

Les jeunes éprouvent souvent de la difficulté à trouver des emplois rémunérateurs. Depuis une vingtaine d'années, la recherche d'emplois d'été est spécialement ardue pour les élèves à temps plein de l'Ontario. À l'adolescence, ceux-ci se heurtent à un taux de chômage particulièrement élevé.

2 DESCRIPTION DU PROGRAMME

2.1 Aperçu

Offert à tous les jeunes admissibles de 15 à 18 ans, le Programme d'accès aux emplois d'été pour les jeunes s'adresse surtout à ceux dont la situation personnelle est difficile et qui pourraient ne pas réussir leur transition de l'école au monde du travail.

Ces jeunes peuvent éprouver des difficultés à l'école qui augmentent leurs risques de ne pas obtenir leur diplôme (p. ex., ils peuvent échouer à des cours ou faire l'école buissonnière). En outre, leur accès aux études postsecondaires peut être entravé par des obstacles comme un faible rendement scolaire, un manque de ressources financières, des problèmes d'ordre familial ou communautaire (ils peuvent être victimes de violence, avoir des démêlés avec la justice, faire l'objet de discrimination raciale ou autre, etc.). D'autres jeunes peuvent être freinés par des problèmes comportementaux, comme un manque de motivation ou de confiance en soi ou un sentiment de détachement ou d'isolement.

Le programme offre à ces jeunes de l'information et des perspectives d'emploi d'été pour les aider à faire de bons choix scolaires et professionnels. De nombreux jeunes peuvent ainsi trouver leur premier emploi officiel. Ces premières expériences sur le marché du travail, d'une importance cruciale, peuvent les aider à axer leur planification scolaire et professionnelle immédiate sur l'amorce d'une carrière sérieuse à long terme.

2.2 Principes

Le programme repose sur des principes qui favorisent en particulier la réussite des jeunes sur le marché du travail, ainsi que sur les principes de prestation de services d'Emploi Ontario.

Le Programme d'accès aux emplois d'été pour les jeunes et les services connexes :

- *tiennent compte de la diversité des origines et des besoins en matière d'emploi des jeunes.* Les fournisseurs de services doivent faire preuve de souplesse et répondre aux besoins précis des jeunes en matière d'emploi;
- *doivent être accessibles à tous les jeunes,* peu importe leurs caractéristiques sociales (sexe, race, âge, classe sociale, orientation sexuelle, handicap, milieu urbain ou rural, et tout autre facteur d'identité économique ou géographique);
- *proposent une approche holistique à l'égard des programmes d'emploi pour les jeunes.* Les jeunes ont besoin d'une vaste gamme de programmes et de services conçus pour les aider à reprendre ou à poursuivre leurs études, ou à participer activement au marché du travail;
- *mobilisent les partenaires communautaires et favorisent la collaboration.* Un programme efficace fait appel à des partenaires stratégiques, y compris aux employeurs locaux, aux organismes sans but lucratif et bénévoles, aux écoles, aux organismes jeunesse, aux adultes responsables et aux jeunes eux-mêmes. Toutes

ces ressources peuvent faire découvrir aux jeunes divers environnements de travail, carrières et perspectives d'emploi.

2.3 Buts

Le programme est conçu pour aider les jeunes de 15 à 18 ans dont la situation personnelle est difficile. Il leur offre des possibilités de formation préalable à l'emploi et d'emplois qui les aideront à prendre des décisions éclairées en matière de planification professionnelle et scolaire à l'aube de leur carrière.

2.4 Objectifs

Le programme aide les participants à prendre des décisions éclairées en matière de planification scolaire et professionnelle en leur offrant :

- des occasions de *formation préparatoire à l'emploi* en vue de leurs premières expériences de travail;
- un accès à des *stages de travail*;
- des *ressources de développement de carrière* qui enrichiront leur connaissance du marché de l'emploi et des choix de carrière;
- un *soutien à l'éducation et à la transition de l'école au travail* pour les aider à planifier leur avenir.

2.5 Composantes du programme

Le Programme d'accès aux emplois d'été pour les jeunes comprend quatre composantes :

1. planification et coordination des services à la clientèle;
2. services préalables à l'emploi;
3. jumelage travailleur-emploi, placement et incitatifs;
4. soutien à l'éducation et à la transition de l'école au travail.

Le Programme d'accès aux emplois d'été pour les jeunes offre un ensemble de services hautement spécialisés qui peuvent être personnalisés selon les besoins des participants. Tous les participants au Programme d'accès aux emplois d'été pour les jeunes auraient des besoins intensifs requérant plusieurs voire l'ensemble des services mentionnés plus haut. À des fins de gestion du rendement, les fournisseurs de services seront évalués en fonction de leur aptitude à aider les jeunes à terminer le programme avec succès (voir la section 4 : Gestion du rendement pour de plus amples renseignements sur les mesures de rendement). Bien que la prestation des services ait lieu durant les mois d'été, les quatre composantes du programme sont offertes à longueur d'année.

2.5.1 Planification et coordination des services à la clientèle

C'est d'abord la planification et la coordination des services à la clientèle (PCSC) qui permet aux participants d'accéder :

- aux autres programmes et services d'Emploi Ontario;

- aux programmes et services externes à EO.

La PCSC est le premier point d'accès pour les personnes à la recherche de services d'emploi : les fournisseurs de services examinent les objectifs des participants en matière de carrière, d'emploi et de formation pour ensuite les orienter vers les services les plus appropriés.

La PCSC comprend :

- a) l'inscription et l'aiguillage;
- b) l'évaluation du participant;
- c) la planification de services d'emploi personnalisés;
- d) la surveillance et la gestion du cas;
- e) le mentorat.

L'évaluation et la planification sont axées principalement sur les objectifs relatifs aux emplois d'été.

a) Inscription et aiguillage

Le fournisseur de services détermine l'admissibilité de la personne au programme, la pertinence de sa participation et ses besoins généraux en matière d'emploi et de services. Ensuite :

- si la personne est admissible au programme (conformément à la section 2.6.1), le fournisseur de services procède à son évaluation;
- si la personne est admissible, mais que sa participation au programme n'est pas pertinente (également conformément à la section 2.6.1), ou si elle ne souhaite pas y participer, le fournisseur l'aiguille vers :
 - des ressources ou des programmes d'Emploi Ontario, par exemple les Services d'emploi, le Programme de préapprentissage ou le Programme d'alphabétisation et de formation de base; des services communautaires ou sociaux; et/ou
 - des programmes fédéraux s'adressant aux jeunes, comme Connexion compétences;
- si la personne n'est pas admissible au programme, le fournisseur de services l'aiguille vers d'autres programmes et services (offerts ou non par EO);
- lorsque le fournisseur de services aiguille une personne vers un autre service, il doit :
 - recommander en temps opportun des services pertinents extérieurs au Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes ou à Emploi Ontario; et,

- avoir en place des systèmes et des processus internes pour évaluer l'efficacité et la rapidité de l'aiguillage, y compris la satisfaction globale de la personne et de l'organisation vers qui on la dirige;

b) Évaluation du participant

Le fournisseur de services doit procéder à une évaluation du participant pour :

- recueillir de l'information sur son parcours et sa situation et déterminer la pertinence de sa participation au programme;
- déterminer ou éclaircir avec lui ses objectifs de carrière et d'emploi ainsi que les études ou la formation nécessaires pour les atteindre;
- cerner d'autres facteurs qui peuvent influencer sur sa capacité à participer au programme, aux services ou aux activités d'emploi (p. ex. le besoin en services de garde d'enfants ou des problèmes familiaux ou de transport, etc.);
- déterminer s'il est prêt à participer immédiatement au programme ou s'il doit d'abord être aiguillé vers d'autres mesures de soutien (p. ex. du counseling en toxicomanie, etc.);
- déterminer les facteurs qui peuvent l'empêcher d'exécuter le travail ou qui peuvent entraîner des préjugés quant à sa capacité à effectuer le travail, et tenir compte de ces facteurs dans la prise de décisions relative aux services. Le fournisseur de services peut collaborer avec le client pour discuter de la nécessité de mener une évaluation diagnostique lorsqu'une condition physique, mentale, sociale ou d'apprentissage peut influencer le progrès du participant. On s'attend à ce que les fournisseurs de services agissent en harmonie avec d'autres fournisseurs de services sociaux, d'éducation et de santé lorsqu'il a été déterminé qu'une évaluation devait être effectuée. Les évaluations diagnostiques ne bénéficient d'aucun financement dans le cadre du Programme d'accès aux emplois d'été pour les jeunes;
- déterminer ses compétences en relations interpersonnelles et sa motivation.

À cette étape, si la personne désire participer au programme et que le fournisseur de services estime cette participation pertinente, les deux parties peuvent commencer l'élaboration du plan de services d'emploi.

Le fournisseur de services a besoin d'un modèle de prise de décisions justifiant l'accès aux services financés.

c) Planification de services d'emploi

Le fournisseur de services et le participant élaborent ensemble un plan de services d'emploi personnalisés. Ce plan justifie les activités du participant ainsi que les services et le soutien qui lui seront offerts, en fonction de ses besoins en matière d'emploi et d'employabilité ainsi que de ses objectifs professionnels. Le plan doit :

- décrire des objectifs clairs et réalistes;
- énoncer des objectifs d'emploi, d'éducation ou de formation qui s'appuient sur les intérêts et les besoins exprimés par le participant;
- déterminer les étapes ou les activités parallèles à réaliser pour atteindre ces objectifs, ainsi que les méthodes pour mesurer la progression;
- établir une liste des mesures de soutien en place pour les services;
- être régulièrement mis à jour;
- consigner l'adhésion du participant au plan.

d) Gestion du cas

Le fournisseur de services gère le cas du participant dans son ensemble et lui offre du counseling et un soutien individualisés, y compris :

- l'encadrement du participant pendant sa préparation à l'emploi, en particulier par la planification d'activités et l'aiguillage;
- la surveillance et la consignation de l'information et des activités d'emploi du participant;
- la mise à jour du plan de services d'emploi;
- la communication au participant des conséquences du non-respect du plan ou des engagements ainsi que la prise des conséquences du non-respect équitables et rigoureuses;
- l'offre d'aide au participant pour cerner ses autres besoins et pour accéder aux autres mesures de soutien relatives au revenu, à la garde d'enfants, au transport, au counseling, aux services juridiques ou à d'autres facteurs influant sur la préparation à l'emploi;
- l'offre d'aide au participant pour qu'il surmonte ses problèmes au fur et à mesure et s'appuie sur ses forces et capacités, y compris en ayant des attentes réalistes concernant la réussite.

Si la gestion du cas doit d'abord être axée sur les questions touchant l'emploi, le fournisseur de services doit aussi se préparer à aider le participant concernant divers problèmes relatifs à la stabilité de vie. Cette aide peut prendre diverses formes, dont les suivantes :

- coordination avec d'autres services à la personne, services sociaux ou communautaires, services de logement, services juridiques, services d'éducation ou de formation et avec les écoles ou conseils scolaires locaux, ainsi qu'aiguillage vers ces services, écoles et conseils;
- évaluation des besoins en services de santé mentale ou de toxicomanie et aiguillage vers ces services;
- accompagnement du participant à des rendez-vous avec des services médicaux, juridiques ou sociaux;
- aide concernant les demandes de document d'identité émis par le gouvernement, de compte bancaire, de carte Santé, etc.;
- soutien affectif général.

Au cours de la prestation du programme, le fournisseur de services doit rencontrer régulièrement le participant et l'employeur offrant le stage.

Au besoin, des mesures raisonnables doivent être prises pour apporter aide et soutien au participant après les heures normales de travail. Pour l'offre de soutien supplémentaire, le fournisseur de services doit établir des liens avec les organismes communautaires de services aux jeunes, les services à la personne, les services sociaux, les écoles, les parents et les services d'intervention de crise en mesure de répondre à l'appel jour et nuit (comme les hôpitaux et Jeunesse, J'écoute, etc.).

e) Mentorat

Les activités de mentorat favorisent le développement de l'entregent et des aptitudes relationnelles, deux compétences non techniques qui constituent la pierre angulaire des interactions en milieu de travail.

Le fournisseur de services doit offrir des services de mentorat au participant du début à la fin du programme, directement ou en partenariat avec d'autres organismes communautaires ou associations d'employeurs (pour le recrutement de mentors ou l'organisation des activités). Il peut offrir le mentorat et déterminer la fréquence des contacts entre le mentor et le jeune en fonction des besoins du participant. Il peut également organiser divers types d'activités au contenu variable (mentorat individuel, collectif ou en équipe, en personne ou en ligne ainsi que dans des centres communautaires, des écoles ou d'autres lieux, recours à des modèles de rôle, apprentissage interactif offert par des adultes, etc.).

Le fournisseur de services doit :

- recruter des mentors bienveillants et avertis dans la collectivité (généralement des personnes ayant déjà exercé des rôles ou des professions dans le domaine des services d'aide ou qui font preuve de compassion envers les jeunes et veulent de tout cœur les aider à réussir);
- veiller à ce que le mentor puisse accorder au participant tout le temps, toute l'attention et tout le soutien nécessaires pour l'aider à surmonter les épreuves;
- présélectionner les mentors potentiels en rencontrant chacun d'eux en entrevue, en vérifiant ses antécédents (auprès d'une connaissance professionnelle ou personnelle, d'un membre de sa famille, d'un médecin ou d'un autre professionnel) et en demandant à la Gendarmerie royale du Canada une attestation de vérification de casier judiciaire ou de vérification des antécédents en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables;
- offrir une formation continue aux mentors et surveiller systématiquement leur relation de mentorat;
- encourager le participant et son mentor à communiquer clairement sur les modalités et la fréquence de leurs rencontres (ils pourraient se rencontrer une fois ou plus par semaine au début de leur relation ou moins souvent, selon le cas, se téléphoner régulièrement à des fins de suivi, texter périodiquement, etc.).

2.5.2 Services préalables à l'emploi

Les services préalables à l'emploi sont des activités ou des ateliers à court terme conçus pour aider les participants à se préparer en vue de travailler. Ils sont axés sur le choix de carrière, l'acquisition ou le développement des compétences améliorant l'employabilité, la recherche d'emploi et le maintien de l'emploi.

Les fournisseurs de services doivent :

Les fournisseurs de services doivent offrir des activités ou des ateliers compris dans chacun des six domaines suivants de services préalables à l'emploi :

1. ateliers ou activités de formation essentielle préparatoire à l'emploi;
2. ateliers ou activités sur le développement de carrière ou l'exploration de carrières;
3. ateliers ou activités sur les aptitudes à la gestion de la vie personnelle (quotidienne);
4. ateliers ou activités sur les techniques de recherche d'emploi;
5. ateliers ou activités sur les compétences liées à l'emploi;
6. ateliers ou activités sur les compétences en maintien de l'emploi et en avancement professionnel.

(Voir les exemples de l'Annexe 2 : Domaines des services préalables à l'emploi pour chaque domaine.)

Les fournisseurs de services déterminent le contenu des ateliers et des activités, ainsi que la forme qu'ils prendront.

Là où un besoin a été cerné, le fournisseur de services peut demander les services des organismes communautaires ayant des connaissances spécialisées dans la tenue d'ateliers de préparation à l'emploi (tels que des ateliers sur les services d'alphabétisation et de formation de base offerts ou, pour les jeunes ayant un dossier criminel, de l'aide pour obtenir la suspension d'un casier judiciaire). Les organismes communautaires qui appuient l'offre des ateliers de préparation à l'emploi ne peuvent recevoir de rémunération pour ces activités.

Les fournisseurs de services peuvent organiser et planifier les ateliers, ainsi qu'en déterminer l'ordre, selon les besoins des participants et de la façon qui conviendra à leur organisme. Par exemple, ils peuvent offrir des ateliers intensifs sur une courte période ou des séances moins intensives sur une plus longue période. Ils peuvent offrir divers formats d'ateliers et d'activités adaptés aux besoins des participants (p. ex. séances individuelles, en groupe ou avec outils technologiques).

De plus, les fournisseurs de services peuvent offrir la possibilité de faire de l'observation au poste de travail dans le cadre de services préalables à l'emploi.

L'observation au poste de travail permet aux jeunes de comprendre la façon dont les compétences sont utilisées dans le lieu de travail en observant un ou plusieurs particuliers accomplir leurs tâches. De plus, elle permet aux participants de se préparer à l'emploi ainsi que de valider leurs compétences et leurs intérêts professionnels.

Les participants au programme doivent :

Les participants doivent prendre part à des services préalables à l'emploi pour se préparer à intégrer le marché du travail ou à faire un stage de travail. Ils doivent suivre une formation préalable à l'emploi d'au moins 20 heures (et d'au plus 30 heures) avant de commencer leur stage de travail.

En outre, les participants doivent suivre la formation obligatoire sur les normes d'emploi ainsi que la santé et la sécurité au travail.

La nature et le calendrier des activités de formation et des ateliers ou des activités sont établis en fonction des besoins des participants, de leur emploi et des objectifs scolaires et professionnels de leur plan de services d'emploi.

Durée des services préalables à l'emploi et allocation connexe

Les participants doivent recevoir une allocation équivalente au salaire horaire minimum de la province lorsqu'ils participent aux services préalables à l'emploi. Les taux de salaire minimum sont publiés par le [ministère du Travail](#). Les fournisseurs de services doivent négocier avec chaque participant, en fonction de ses besoins et dans le cadre de son plan de services d'emploi, un calendrier de prestation des 20 heures obligatoires de services préalables à l'emploi. Par exemple, des sessions plus courtes pourraient

bénéficier à un jeune atteint d'un déficit de l'attention alors que d'autres pourraient tirer profit de sessions durant une journée complète. Les participants qui ont fait un stage de travail et sont retournés aux études ont accès aux services préalables à l'emploi toute l'année, en dehors des heures de classe.

Chaque participant a droit à un maximum de 30 heures de services préalables à l'emploi ainsi qu'à une allocation équivalente au salaire horaire minimum en vigueur. Les participants n'ont pas tous besoin des 30 heures de services préalables à l'emploi. Ils peuvent recevoir plus de 30 heures de services, mais les heures supplémentaires ne seront pas calculées dans l'allocation.

L'allocation pour les services préalables à l'emploi vise à inciter les participants à suivre les ateliers négociés de formation préalable à l'emploi. Elle peut servir à compenser les coûts de participation aux services (nourriture, transport, etc.).

Les fournisseurs de services doivent s'assurer de remplir leurs obligations relatives au versement de l'allocation (un revenu imposable) aux participants en vertu des lois et des règlements sur les impôts appliqués par l'Agence du revenu du Canada. L'une de ces obligations consiste à produire des documents à des fins d'imposition.

2.5.3 Jumelage travailleur-emploi et placement

La composante de Jumelage travailleur-emploi et placement du programme permet aux participants d'acquérir une expérience de travail concrète et de découvrir des carrières, des professions et des milieux de travail. Pendant leur stage de travail, les participants sont des employés.

Fournisseurs de services

Tous les fournisseurs de services doivent offrir les services de jumelage travailleur-emploi, de placement et d'incitatifs décrits ci-dessous.

Les fournisseurs de services peuvent négocier le versement d'incitatifs financiers aux employeurs pour les encourager à offrir aux participants des stages de travail et de l'aide en cours de stage (voir la section Soutien financier et incitatifs pour en savoir plus, notamment sur le calcul des incitatifs).

Les fournisseurs de services doivent s'assurer que les employeurs :

- offrent à chaque participant une expérience de travail qui l'aidera à atteindre son objectif d'emploi;
- forment à chaque participant des commentaires sur son rendement au travail et ses compétences et effectuent les évaluations pertinentes, au besoin;
- supervisent adéquatement le travail de chaque participant et lui offrent la formation ou l'expérience de travail décrite dans son plan de services d'emploi.

Participants au Programme d'accès aux emplois d'été pour les jeunes

Chaque participant doit suivre un stage de travail, durant lequel il est employé par l'employeur. L'employeur et le participant ont tous deux des droits et des obligations prévus par les normes sur l'emploi, la santé et la sécurité au travail et les relations de travail, les droits de la personne ainsi que les autres lois et règlements applicables. En tant qu'employé, le participant doit recevoir de son employeur au moins le salaire minimum.

Le participant commence son stage après avoir reçu ses 20 heures minimales de services préalables à l'emploi.

Durée et prolongation du stage de travail

La durée maximale autorisée d'un stage de travail d'été est de huit semaines. Il n'existe aucune durée minimale, mais on s'attend à ce que la plupart des participants obtiennent un stage durant l'été.

Bien qu'en général la plupart des stages de travail commencent et se terminent durant les mois d'été, les fournisseurs de services peuvent aider les jeunes aux études durant l'année scolaire à obtenir des emplois à temps partiel. Les heures de travail ne doivent pas excéder 10 heures par semaine ni empiéter sur les heures de cours (le participant ne doit donc travailler que le soir ou la fin de semaine).

La durée maximale autorisée pour les stages de travail à temps partiel durant l'année scolaire est de six mois. La durée prolongée de ces placements a pour but d'offrir aux jeunes l'occasion d'acquérir une expérience de travail comparable à celle d'un stage de travail d'été, plus court mais pouvant être à plein temps.

a) Services de jumelage travailleur-emploi et de placement

Le fournisseur de services doit organiser le jumelage travailleur-emploi, en confirmer les modalités et superviser le stage de travail. Notamment, il doit évaluer la sécurité du lieu de travail et le caractère approprié du stage, travailler avec l'employeur pour répondre à ses besoins et négocier les incitatifs et le soutien.

b) Formation particulière au poste de travail pour les stages ou expériences de travail

Le participant doit suivre une formation particulière au poste de travail une fois son stage commencé. Le fournisseur de services travaille alors avec les deux parties, soit le participant et l'employeur, pour résoudre les difficultés et les problèmes au besoin. Les activités de formation particulière au poste de travail comprennent des séances de formation individuelle ou au point de service, la détermination et la résolution des problèmes en milieu de travail, la surveillance du rendement et des progrès du participant et l'explication au participant des attentes de l'employeur ou des normes du lieu de travail. De plus, le fournisseur de services doit demander à l'employeur ses commentaires sur le programme et pouvoir répondre aux questions des deux parties.

c) Observation au poste de travail et autres expériences de travail à court terme

L'observation au poste de travail peut être organisée afin de permettre aux jeunes de comprendre la façon dont les compétences sont utilisées dans le lieu de travail en observant un ou plusieurs particuliers accomplir leurs tâches. D'autres expériences de travail à court terme peuvent aussi être organisées, y compris des entrevues d'information ou des groupes de réseautage avec des professionnels d'un domaine ou d'une industrie en particulier.

2.5.4 Soutien à l'éducation et à la transition de l'école au travail

Certaines personnes ayant quitté le Programme d'accès aux emplois d'été pour les jeunes après avoir réalisé en entier leur plan de services et ayant fait un stage de travail ou ayant un emploi à temps partiel ou saisonnier pendant leur année scolaire peuvent tout de même nécessiter du soutien. Dans certains cas, les participants retournant aux études peuvent aussi avoir besoin d'un soutien continu. Les fournisseurs de services doivent ainsi leur offrir une certaine forme de soutien à l'éducation et à la transition de l'école au travail. Ces interventions, ressources et mesures de soutien axées sur la collectivité visent à assurer les transitions importantes entre le programme et l'emploi ou la poursuite des études.

Bien que les fournisseurs de services doivent offrir ces services, ce ne sont pas tous les participants qui en ont besoin. Pour s'en prévaloir, ceux qui en ont besoin doivent avoir suivi la formation préalable à l'emploi et le stage de travail obligatoires, puis quitté le programme après avoir réalisé en entier leur plan de services d'emploi (voir la section Départ).

Voici des exemples de mesures de soutien et d'activités que les fournisseurs de services doivent offrir :

- suivi individuel à des fins de formation particulière au poste de travail ou d'accompagnement de carrière ciblant des problèmes similaires à ceux précédant l'emploi, ou à des fins d'aiguillage vers une autre formation, d'autres études ou l'acquisition de compétences essentielles;
- soutien général selon les besoins ou un calendrier de rencontres sans rendez-vous à des fins de suivi du participant;
- création d'occasions de réseautage et organisation d'évènements ou d'activités à cette fin, comme le rassemblement régulier d'anciens participants, des forums en ligne, sur les médias sociaux ou publics traitant des industries locales ou des perspectives d'emploi, des journées ou salons d'avancement professionnel, ainsi que le réseautage avec les employeurs locaux ou les membres d'associations professionnelles locales, de chambres de commerce, de clubs Rotary ou d'autres organismes de bienfaisance;
- invitation d'anciens participants à servir de mentors à leurs pairs;

- recrutement et mobilisation de mentors dans la collectivité.

2.6 Admissibilité et pertinence de la participation

2.6.1 Particuliers

Admissibilité

Les particuliers doivent :

- être âgés de 15 à 18 ans au moment de leur inscription;
- résider en Ontario;
- avoir le droit de travailler au Canada;
- avoir l'intention de rester ou de retourner à l'école secondaire ou d'entreprendre des études postsecondaires après leur stage de travail, dans le cas des élèves du secondaire*.

*Conformément à la *Loi sur l'éducation*, les jeunes de moins de 18 ans doivent fréquenter l'école à moins d'en être dispensés légalement. Pendant l'année scolaire, les fournisseurs de services doivent s'assurer que les personnes de moins de 18 ans sont dispensées de fréquenter l'école pour être admissibles au programme. Autrement dit, ces personnes doivent avoir obtenu leur diplôme ou participer à un programme d'apprentissage parallèle dirigé (voir l'article 21 de la *Loi sur l'éducation* et le document intitulé [Apprentissage parallèle dirigé : Politique et mise en œuvre, publié en 2010](#)).

Après avoir participé au programme pendant l'été, les jeunes du secondaire doivent retourner à l'école.

Pendant l'année scolaire, les élèves de moins de 18 ans peuvent participer au programme à temps partiel ou les jours de congé pour éviter que celui-ci empiète sur leurs études. À temps partiel, ils ne doivent pas consacrer plus de 10 heures par semaine au programme.

Pertinence de la participation

Bien que programme soit offert à tous les jeunes admissibles, il vise à aider les jeunes qui ont peu de chances de trouver un emploi d'été sans aide, et particulièrement ceux qui pourraient ne pas réussir leur transition entre les études et le travail (en l'occurrence les jeunes qui ont réussi leur transition vers des études postsecondaires ne sont pas visés par ce programme).

Ces jeunes peuvent faire l'objet de discrimination en raison de leur race, ou parce qu'ils sont homosexuels, bisexuels, transgenres, bispirituels ou queer, qu'il s'agit d'Autochtones, de personnes handicapées (handicap physique ou mental), ou encore d'immigrants récemment arrivés au pays. De plus, ils peuvent se trouver dans une situation personnelle difficile, notamment ils peuvent éprouver des difficultés à l'école, vivre sous le seuil de la pauvreté, avoir une expérience limitée ou inexistante du marché

du travail ou de faibles niveaux de scolarité ou de littératie, avoir des démêlés avec la justice ou manquer de motivation.

Pour veiller à ce que les jeunes qui participent et ont accès au programme soient ceux à qui celui-ci s'adresse le plus, les fournisseurs de services doivent évaluer les candidatures à l'aide des indicateurs de la section 4 : Gestion du rendement. Des renseignements sur la pertinence seront recueillis grâce à la participation volontaire du participant ou si le fournisseur de services a des motifs raisonnables de croire qu'un indicateur s'applique au participant.

2.6.2 Employeurs

Admissibilité

Les employeurs offrant du placement ou des possibilités d'essais de postes doivent être des entreprises du secteur privé, des organismes sans but lucratif, des administrations municipales ou des organismes du secteur parapublic (tel que défini dans la [Loi de 2010 sur la responsabilisation du secteur parapublic](#))*, et :

- avoir l'autorisation d'exploiter une entreprise en Ontario;
- respecter la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* et la *Loi de 2000 sur les normes d'emploi*;
- souscrire l'assurance de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail ou une assurance privée contre les accidents du travail;
- souscrire une assurance responsabilité civile générale adéquate, conformément aux conseils fournis par leur courtier d'assurance;
- respecter les lois et règlements fédéraux et provinciaux relatifs aux droits de la personne et au travail ainsi que toutes autres normes pertinentes;
- offrir les stages de travail en Ontario.

Un employeur ne peut :

- être un ministère ou un organisme du gouvernement fédéral;
- être un fournisseur de services du Programme d'accès aux emplois d'été pour les jeunes;
- recevoir des fonds gouvernementaux d'une autre source (fédérale, provinciale ou municipale) pour le même stage de travail (p. ex. un stage de travail des Services d'emploi);
- utiliser des services de stage pour remplacer du personnel actif ou du personnel mis à pied;

- offrir un stage à un membre de sa famille immédiate (parent, conjoint ou conjointe, frère, sœur ou enfant).

Pertinence de la participation

Des critères sont présentés aux fournisseurs de services pour les aider à sélectionner les employeurs qui offriront des stages de travail en fonction de la pertinence de leur participation. On n'attend pas des employeurs qu'ils satisfassent à tous ces critères, et l'importance de chaque critère peut varier selon les communautés. Les fournisseurs de services doivent prioriser les employeurs qui démontrent leur respect d'au moins une des exigences suivantes :

- l'employeur offre un stage de travail convenable à temps plein ou partiel, qui correspond aux besoins en matière d'emploi ou aux objectifs de carrière du participant;
- l'employeur offre des possibilités de formation en cours d'emploi;
- l'employeur assume une partie des coûts associés à la formation liée à l'emploi ou aux salaires;
- l'employeur est considéré comme étant « adapté aux jeunes » (p. ex., il a démontré qu'il offre du soutien – comme du mentorat – à ses jeunes employés, il est reconnu – officiellement ou par ses pairs ou sa communauté – comme un employeur qui soutient ses jeunes employés ou les élèves qu'il emploie, il entretient des liens forts avec les écoles ou les centres communautaires, sa présence est très remarquée aux activités s'adressant aux jeunes ou aux salons de l'emploi, il assume un rôle dirigeant au sein d'organismes pour la jeunesse ou à l'occasion d'événements communautaires).
- l'employeur a déjà fourni des services de stage qui ont offert de bonnes perspectives d'emploi aux participants.

3 PRESTATION DU PROGRAMME

3.1 Rôles et responsabilités

3.1.1 Fournisseurs de services

Les fournisseurs de services reçoivent les fonds nécessaires pour offrir le programme conformément à leur entente de services, aux lignes directrices du programme ainsi qu'aux exigences et aux normes applicables en matière de rendement et de responsabilité.

Les fournisseurs de services doivent :

- entretenir des relations avec les communautés et établir les liens nécessaires avec les écoles, les sociétés d'aide à l'enfance, les jeunes et les autres groupes communautaires pour les sensibiliser au programme;
- recruter des jeunes et des employeurs dont la participation au programme est pertinente;
- évaluer les besoins des participants et prendre les décisions en matière de financement et de services relatives à leur participation aux composantes de services;
- planifier et coordonner les services à la clientèle (tâches comprenant la gestion des cas, l'aiguillage, la planification des services et le mentorat);
- offrir aux participants, selon leurs besoins, des services préalables à l'emploi ainsi que des services de placement et de soutien à l'éducation et à la transition de l'école au travail, en fonction des besoins du participant;
- gérer les fonds de transfert du programme, y compris les incitatifs de placement pour les employeurs, l'allocation pour les services préalables à l'emploi et les autres mesures de soutien pour les particuliers offertes aux participants;
- effectuer le suivi des activités des participants et des employeurs, de l'information financière, des décisions relatives aux mesures de soutien pour les particuliers ainsi que de l'information sur les employeurs, et produire les rapports connexes, à l'aide du Système de gestion des cas du Système d'information d'Emploi Ontario ou d'un autre système choisi par le ministère;
- rédiger les ententes de stage de travail avec les employeurs et en vérifier le respect;
- assurer la surveillance et le suivi auprès des participants et des employeurs;
- recueillir les données demandées par le ministère et les lui communiquer.

Développement de partenariats

Les fournisseurs de services sont fortement encouragés à nouer des partenariats avec les autres organismes offrant des services communautaires ou sociaux aux jeunes, les écoles locales ou les conseils scolaires. Ces partenariats leur permettent de maximiser

leurs services locaux et d'en améliorer la coordination. Ils peuvent discuter des divers niveaux et types de partenariat avec les organismes communautaires dans des domaines comme la détermination des participants admissibles, la tenue des ateliers, les contacts avec les employeurs locaux ou les activités conjointes de mentorat.

3.1.2 Ministère

Le ministère établit les exigences relatives à la prestation du programme et des services et finance le programme. Il :

- établit les politiques et les directives du programme et conçoit les services;
- sélectionne les fournisseurs de services et négocie les ententes de paiement de transfert relatives aux services;
- élabore les exigences et les outils de présentation de rapports;
- établit les attentes en matière de prestation de services et de rendement;
- établit les niveaux de service et le modèle de financement et prend les décisions concernant le financement;
- surveille et évalue le rendement de la prestation par rapport aux engagements des ententes de paiement de transfert;
- surveille la conformité avec les ententes de paiement de transfert et les directives du programme;
- évalue le programme et établit les exigences de collecte de données.

3.2 Financement

Le ministère verse deux types de fonds :

1. des fonds de fonctionnement;
2. du soutien financier et des incitatifs (fonds de transfert).

3.2.1 Fonds de fonctionnement

Les fournisseurs de services reçoivent des fonds de fonctionnement pour payer les coûts opérationnels quotidiens liés à la prestation du Programme d'accès aux emplois d'été pour les jeunes. Ces coûts incluent :

- les salaires, les traitements et les avantages du personnel et de la direction;
- l'embauche et la formation du personnel (y compris le perfectionnement professionnel);
- le marketing (affichage, annonces papier et Web, activités de communication, etc.);
- les locaux (loyer);
- d'autres dépenses de fonctionnement directes liées à la prestation du programme.

Les fournisseurs de services recevront 1 500 \$ de fonds de fonctionnement pour chaque participant, multipliés par les objectifs du participant établis au courant du processus de planification d'activités.

Les fournisseurs de services peuvent consacrer au plus 20 % de leur budget de fonctionnement aux frais administratifs généraux. Il s'agit des frais essentiels à l'administration d'un organisme, mais qui ne sont pas liés directement à la prestation du Programme d'accès aux emplois d'été pour les jeunes. Par exemple, ils peuvent comprendre une partie des salaires et des avantages du directeur général de la technologie de l'information ou du personnel des finances qui travaille pour l'organisme dans son ensemble, mais qui consacre une partie de son temps à des fonctions administratives touchant le programme.

Les fonds de fonctionnement ne peuvent servir à assumer les coûts liés aux cessations d'emploi.

3.2.2 Soutien financier et incitatifs

Le ministère verse deux types de fonds :

1. des fonds de fonctionnement;
2. du soutien financier et des incitatifs (fonds de transfert).

Incitatifs à l'emploi et mesures de soutien à l'emploi et à la formation des participants :

Les fournisseurs reçoivent un montant maximal de 2 500 \$ par participant. Ils peuvent en consacrer une partie aux incitatifs de placement pour les employeurs et au soutien à l'emploi et à la formation des particuliers (voir le Tableau 1 : Fonds de transfert pour le soutien financier et les incitatifs, par participant). Seuls les participants inscrits ont droit à ces fonds.

Tableau 1: Fonds de transfert pour le soutien financier et les incitatifs, par participant

Montant par participant	Incitatifs pour les employeurs	Soutien à l'emploi et à la formation des participants	Soutien à l'emploi et à la formation des participants
2 500 \$ (maximum) =	Incitatifs \$ +	Soutien financier du participant, 500 \$ (maximum) +	Allocation pour les services préalables à l'emploi 30 heures x salaire horaire minimum en vigueur (maximum) +

a) Incitatifs de placement pour les employeurs

Les employeurs peuvent utiliser les fonds alloués aux incitatifs pour compenser les coûts entraînés par la baisse temporaire de productivité et les besoins accrus en supervision, de même que d'autres dépenses occasionnées par le stage. Ces incitatifs sont conçus pour encourager les employeurs à embaucher et à former les participants pendant toute la durée négociée du stage.

Les incitatifs sont disponibles pour une durée de six mois après que le participant ait commencé à travailler, ou pour la durée du stage de travail (le cas échéant).

Le fournisseur de services et l'employeur s'entendront sur la nécessité d'un incitatif et, le cas échéant, le montant à verser en fonction de la complexité du travail, du niveau de compétence requis et de la durée de la formation à donner en cours d'emploi.

Le montant maximal d'un incitatif se chiffre à 2 500 \$ par participant (fonds de transfert maximaux totaux par participant), moins le montant total consacré aux mesures de soutien pour chaque participant.

Le montant des incitatifs varie parce que :

- les employeurs ne veulent pas tous des incitatifs ou n'en ont pas tous besoin;
- les employeurs qui reçoivent des incitatifs ne reçoivent pas tous le montant maximal, et la somme versée doit être fixée en fonction des engagements de l'employeur;
- les niveaux de compétence requis, la complexité du travail et la durée de la formation varient;

Le montant d'un incitatif peut être calculé en fonction du salaire d'un participant et peut équivaloir au salaire versé pour le stage en entier à condition que le stage réponde aux objectifs d'emploi du participant.

b) Mesures de soutien pour les particuliers

Il existe deux types de mesures de soutien pour les particuliers :

1. le soutien financier offert aux participants
2. l'allocation pour les services préalables à l'emploi

L'accès à ces mesures de soutien n'est pas défini en fonction du revenu personnel ou de la famille du participant. Il n'est pas obligatoire d'employer le seuil de faible revenu (SFR) ou toute autre analyse des besoins financiers pour évaluer l'accès à ces services.

1. Le soutien financier offert aux participants

Le soutien financier offert aux participants est conçu pour éliminer les obstacles qui empêchent certains jeunes de participer aux stages. Ce soutien peut notamment servir à payer les vêtements de travail, l'équipement, les frais de garde d'enfants et les frais de

transport. Les participants ne doivent pas y avoir droit s'ils reçoivent déjà un soutien semblable dans le cadre d'une autre initiative.

Chaque participant en stage a droit à un soutien maximal de 500 \$. Des exceptions sont permises pour les jeunes souffrant d'un handicap. Ces fonds additionnels peuvent couvrir les coûts associés aux appareils fonctionnels et à d'autres mesures d'accommodement reliées au placement pouvant constituer un fardeau financier trop important pour l'employeur. Tous les participants n'ont pas besoin de ces fonds, mais ces fonds sont disponibles pour tous les participants qui en auraient besoin pour assurer le succès de leur stage de travail.

Le soutien financier offert aux participants est disponible à compter de l'inscription au programme et peut être utilisé à tout moment pour surmonter les obstacles financiers rencontrés pendant leur participation.

2. Des allocations du service préalables à l'emploi

Les participants inscrits recevront une allocation au moment de recevoir des services préalables à l'emploi. Le montant de cette allocation est équivalent au salaire horaire minimum de la province au moment de la formation préalable à l'emploi.

L'allocation pour les services préalables à l'emploi ne peut dépasser 30 heures multipliées par le salaire horaire minimum en vigueur. Par exemple, si le salaire horaire minimum* est de 14,00 \$ (effectif à compter du 1^{er} janvier 2018), l'allocation pour les services préalables à l'emploi n'excédera pas 420 \$ par participant.

Cette allocation peut être versée aux jeunes participants à un moment déterminé à la discrétion du fournisseur de services (par séance ou par semaine, par exemple).

* On peut s'informer du salaire horaire minimum en vigueur auprès du [ministère du Travail](#).

3.3 Surveillance, départ et suivi

3.3.1 Surveillance

Une surveillance régulière et rigoureuse contribue au succès du programme. Les renseignements précieux obtenus grâce aux activités de surveillance peuvent :

- être utiles aux participants et aux employeurs;
- améliorer la prestation du programme et des services;
- contribuer à l'atteinte des buts, des objectifs et des résultats prévus.

Les fournisseurs de services doivent surveiller les progrès et les activités des participants du début à la fin du programme. Les activités de surveillance comprennent :

- des rencontres avec les participants pour suivre leur cheminement dans le cadre de leur plan de services d'emploi et de leurs activités d'emploi;
- des rencontres avec les participants et les mentors pour évaluer les activités et les relations de mentorat;

- au moins une visite en milieu de travail avant chaque stage et des rencontres régulières (au moins une par mois) avec les participants et les employeurs pour s'assurer qu'ils progressent et respectent les engagements de l'entente de stage de travail.

3.3.2 Départ

Participants

Le programme prend fin lorsqu'un participant quitte le programme avant de l'avoir terminé ou d'avoir rempli les exigences du service.

Le fournisseur de services doit réaliser une entrevue de départ pour :

- vérifier ou confirmer les progrès et la réussite du participant par rapport à son plan de services d'emploi;
- s'assurer que le participant sait où et comment accéder à d'autres services;
- déterminer et communiquer la situation du participant sur le plan de l'emploi, des études ou de la formation;
- donner au participant l'occasion de remplir un sondage sur les services à la clientèle et de donner ses commentaires sur les services ou le programme.

Un participant n'ayant pas reçu les services du programme pendant trois semaines consécutives est considéré comme inactif. Si un client revient pour obtenir des services et que son plan est mis à jour, son dossier sera de nouveau classé comme étant actif.

Employeurs

Le fournisseur de services doit également réaliser de brèves entrevues ou enquêtes de départ avec les employeurs ou auprès d'eux pour recueillir leurs commentaires sur les services et le programme ainsi que discuter des perspectives d'emploi et des stages de travail futurs.

3.3.3 Suivi

Les fournisseurs de services doivent effectuer un suivi auprès de chaque participant au Programme d'accès aux emplois d'été pour les jeunes au moment de son départ, puis 3 mois et 12 mois plus tard, afin de se renseigner sur sa situation. Un suivi doit être effectué pour tous les plans de services, quel que soit le résultat et indépendamment du fait que le plan ait été ou non achevé avec succès.

4 GESTION DU RENDEMENT

Dans la fonction publique de l'Ontario (FPO), la gestion du rendement est effectuée selon une approche pangouvernementale qui oriente la prise de décisions et permet de veiller à ce que toutes les activités subventionnées par le gouvernement soient harmonisées avec les priorités gouvernementales et contribuent à leur respect.

4.1 Système de gestion du rendement (SGR)

La FPO utilise des systèmes de gestion du rendement (SGR) pour garantir partout dans la province des services à la clientèle et des résultats de haute qualité d'une manière transparente et responsable. Ces systèmes aident le ministère à évaluer l'efficacité de ses services et à établir des points de référence, en plus d'encourager les fournisseurs de services à améliorer leurs propres services de façon continue.

Toutes les personnes qui prennent part au SGR transparent du Programme d'accès aux emplois d'été pour les jeunes (les participants, les employeurs, les fournisseurs de services, les représentants d'organismes communautaires et de services ainsi que le ministère) savent ce qui est important et connaissent le niveau de service qui est attendu, la façon dont le rendement est mesuré, le rendement des services ainsi que les points à améliorer. Les participants devraient voir leurs résultats et services s'améliorer, tandis que le gouvernement devrait obtenir de meilleurs résultats de programme et optimiser ses ressources.

Le SGR précise les rôles et les responsabilités du ministère et des fournisseurs de services comme suit :

Ministère

- Définir les services et déterminer les normes de base concernant la prestation et la qualité des services.
- Élaborer le plan de services communautaires.
- Assurer la transparence et la reddition de comptes relativement au financement et aux ententes.

Fournisseur de services

- Assurer la prestation des services conformément aux ententes, aux directives concernant les services, aux exigences et aux normes en matière de rendement et de responsabilité ainsi qu'au plan de services communautaires.
- Gérer les ressources et les systèmes opérationnels.

Responsabilités communes du ministère et du fournisseur de services

- Examiner et évaluer de façon continue la prestation du programme et des services, le cadre de gestion du rendement et les attentes relatives aux services à la clientèle.
- S'efforcer de rehausser le niveau de qualité des services partout dans la province afin que les Ontariennes et Ontariens aient accès à des services de haute qualité.
- Repérer les pratiques novatrices dans les domaines de la conception et de la prestation du programme et des services ainsi que de la gestion du rendement.

Composantes du système de gestion du rendement du Programme d'accès aux emplois d'été pour les jeunes

Le SGR du Programme d'accès aux emplois d'été pour les jeunes comprend :

- un cadre de mesure du rendement contenant les dimensions et les mesures de la qualité des services;
- une matrice des décisions relatives au financement;
- l'amélioration continue dans le cadre du cycle de planification des activités du ministère.

4.1.1 Cadre de mesure du rendement (CMR)

Le cadre de mesure du rendement (CMR) du Programme d'accès aux emplois d'été pour les jeunes est compris dans le SGR. Il établit les éléments à évaluer et la méthode à suivre pour mesurer le rendement du programme et des services 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 suivantes.

Dimensions et mesures de la qualité des services

Le CMR du Programme d'accès aux emplois d'été pour les jeunes énonce trois dimensions générales concernant la réussite des services :

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

Ces trois dimensions sont pondérées afin de refléter leur valeur et, ensemble, permettent d'évaluer la qualité générale des services. Les indicateurs et mesures de base du rendement ainsi que les normes minimales correspondantes sont établis sous chaque dimension. Toutes les mesures de rendement du Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes est basée sur les « plans de services terminés » au moment où celui-ci prend fin. Une exception est faite cependant pour l'évaluation de l'impact des services, Programme d'accès aux emplois d'été pour les jeunes

qui est mesuré trois mois avant la fin afin d'en mesurer la qualité (en se basant également sur les « plans de services terminés »).

Plans de services terminés

Un plan de services terminé est un plan dont les composantes obligatoires du programme sont réalisées avec succès par les participants. Pour mettre fin à un plan de services avec le motif étant « terminé », les sous-objectifs suivants du plan de services doivent avoir obtenu le statut « atteint » ou « terminé » :

- Planification et coordination des services à la clientèle
- Services de préparation à l'emploi (minimum de 60 heures)
- Placement (stage de travail)

1. 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.

Les deux mesures de base de l'efficacité sont la pertinence de la participation et les résultats des services :

- a) 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 de chaque personne à l'emploi (Tableau 2 : Indicateurs de pertinence de la participation).

Norme provinciale minimale : Les fournisseurs de services doivent offrir leurs services aux participants auxquels s'appliquent, en moyenne, 35 % des indicateurs de pertinence (en moyenne, 4,9 indicateurs s'appliquent à chaque participant).

Tableau 2: Indicateurs de pertinence de la participation

Indicateur de pertinence	Définition
1. Autochtone	Une personne qui s'identifie comme appartenant aux Premières Nations, comme Inuite ou Métisse.
2. Personne handicapée	<p>Le particulier s'est identifié comme une personne handicapée au sens de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et du Code des droits de la personne de l'Ontario.</p> <p>Il s'agit de personnes présentant entre autres ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif; • une déficience intellectuelle ou un trouble du développement; • une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parl��e; • un trouble mental; • une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance crée aux termes de la Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail.
3. Nouvel immigrant	Le particulier habite au Canada depuis moins de 60 mois (5 ans).

Indicateur de pertinence	Définition
<p>4. Compétences essentielles, y compris la littératie</p>	<p>Le particulier indique ou le fournisseur de services indique que celui-ci dispose d'un niveau peu élevé d'aptitude dans une ou plus des neuf compétences essentielles qui incluent :</p> <ul style="list-style-type: none"> • lecture : lecture de divers types de documents (notes, lettres, notes de service, manuels, spécifications, livres, rapports, revues, etc.); • rédaction : exécution de tâches comme le remplissage de formulaires, la rédaction de textes et la saisie de texte sur un clavier d'ordinateur; • utilisation de documents : lecture ou interprétation de tableaux, de graphiques, de listes, de plans, de dessins, d'affiches et d'étiquettes; calcul : utilisation des nombres pour effectuer des tâches de calcul et d'estimation (gestion de caisse, établissement d'un budget, mesure, analyse, etc.); • informatique : utilisation d'un ordinateur pour saisir de l'information, apprendre à utiliser un progiciel, gérer un réseau, analyser et concevoir des systèmes, etc.; • capacité de raisonnement : résolution de problèmes, prise de décisions, planification et organisation du travail, recherche de renseignements et utilisation efficace de la mémoire; • communication orale : utilisation de la parole pour communiquer sa pensée et des renseignements à autrui; • travail d'équipe : exécution de tâches avec des partenaires ou en équipe; • formation continue : obligation de participer à un processus permanent d'acquisition de compétences et de connaissances. <p>• Vous trouverez les définitions et niveaux de complexité de ces compétences ainsi que des outils d'évaluation dans la section Alphabétisation et compétences essentielles du site d'Emploi et Développement social Canada.</p>
<p>5. Aucune expérience de travail</p>	<p>Le particulier ne possède aucune expérience de travail.</p>

Indicateur de pertinence	Définition
6. Facteurs scolaires	<p>Le fournisseur de services peut prouver, grâce à une évaluation ou à une confirmation d'une enseignante ou d'un enseignant pour la réussite des élèves, d'un comité d'école ou de représentants d'un conseil scolaire, que le particulier présente au moins un des facteurs scolaires suivants et est donc plus à risque de ne pas obtenir son diplôme :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le particulier a échoué à un ou plusieurs cours; • le particulier fait l'école buissonnière ou s'absente souvent; • le particulier est victime d'intimidation ou de harcèlement; • le particulier n'éprouve aucun sentiment d'appartenance à l'école.
7. Situation dans la famille ou le ménage	<p>Le particulier indique ou le fournisseur de services a des motifs raisonnables de croire que celui-ci vit l'une ou l'autre des situations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le particulier vit dans un ménage à faible revenu; • le particulier manque de soutien familial ou parental (sur le plan financier ou affectif).
8. Santé mentale	<p>Le particulier indique avoir des problèmes de santé mentale</p>
9. Difficultés basées sur les circonstances de vie	<p>Le particulier indique ou le fournisseur de services détermine des motifs raisonnables de croire que celui-ci :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Présente des problèmes de toxicomanie, a été criminalisé ou a eu des démêlés avec la justice, ou toute autre forme de difficultés ou de discriminations basées sur les circonstances de vie.

Indicateur de pertinence	Définition
10. Sans-abri et logement	<p>Le particulier indique être touché par l'un des facteurs suivants ou le fournisseur de services a des motifs raisonnables de croire que le particulier est touché par l'un de ceux-ci :</p> <ul style="list-style-type: none"> • est sans-abri ou n'a pas de domicile fixe, permanent, approprié ou l'éventualité d'occuper un logement, les moyens et la capacité d'en obtenir un. Il s'agit entre autres des personnes sans-abri, vivant dans la rue; des personnes logées dans des refuges; celles recevant de l'hébergement temporaire; les gens à risque de se trouver à la rue dû à la précarité de leur situation financière ou à l'état de leur logement. Plus de définitions peuvent être obtenues sur le site Canadian Homelessness Research Network.
11. Quittant le système de bien-être de l'enfance	Le particulier se trouve ou quitte le système de bien-être à l'enfance.
12. Discrimination basée sur l'identité sociale	Le particulier indique avoir été victime de racisme, d'homophobie, de discrimination religieuse ou autre basé sur son identité dans la collectivité (en fonction de la race ou de l'identité sexuelle par exemple).
13. Parent monoparental	Le particulier est seul à avoir la garde d'un ou de plusieurs enfants ou est seul à la tête de la famille (famille monoparentale ou responsable de personnes à la charge).
14. Source de revenu	<p>Le particulier a indiqué que sa source de revenu est l'une des suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • indemnités prolongées de soins et de subsistance à titre de pupille de la Couronne; • prestations d'assurance-emploi; • prestations d'Ontario au travail (OT); • prestations du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH); • autre type d'aide d'OT ou du POSPH; • aucune source de revenu.

b) 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 voir le changement de leur situation entre le début et la fin du programme.

Les deux indicateurs des résultats des services (« Au travail » et « Aux études ou en formation ») sont mesurés au moment du départ du participant, puis 3 mois, 6 mois et 12 mois plus tard ([Tableau 3 : Indicateurs des résultats des services](#)).

Pour que les résultats des services soient jugés positifs, la situation du particulier doit s'être améliorée après qu'il a terminé le programme avec succès, par rapport à sa situation au moment où il a entrepris 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, 90 % des participants doivent avoir obtenu les résultats escomptés en matière d'emploi, de formation ou d'éducation.

Tableau 3: Indicateurs des résultats des services

Indicateur des résultats des services	Définition
<p>1. Au travail, suit son cheminement de carrière</p>	<p>Le particulier :</p> <ul style="list-style-type: none"> • occupe un emploi à temps partiel; • occupe un emploi à temps plein; • est un travailleur indépendant; • est au travail et aux études; • est au travail et en formation; • est apprenti employé; • occupe un emploi dans son domaine d'études ou le domaine de son choix; • occupe un emploi qui lui convient mieux; • exerce une profession ou un métier.
<p>2. Aux études (à temps plein ou partiel) ou en formation (non enregistrée au début du programme)</p>	<p>Le particulier :</p> <ul style="list-style-type: none"> • poursuit ses études pour obtenir un Diplôme d'études secondaires de l'Ontario ou l'équivalent; • poursuit des études postsecondaires; • poursuit ses études (rattrapage scolaire); • poursuit d'autres études; • suit une formation de deuxième carrière; • suit une autre formation d'EO; • suit une formation en alphabétisation d'EO; • suit une formation en anglais langue seconde ou en français langue seconde; • suit une formation relais du ministère des Affaires civiques et de l'Immigration; • suit une formation du gouvernement fédéral; • suit une autre formation professionnelle.

2. 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 ou encore comment le programme rencontre ses objectifs. 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 particuliers et aux employeurs dans quelle mesure, sur une échelle de 1 à 5, ils déconseilleraient ou recommanderaient le Programme d'accès aux emplois d'été 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).

1 – Je déconseille fortement le Programme d'accès aux emplois d'été pour les jeunes

2 – Je déconseille le Programme d'accès aux emplois d'été pour les jeunes

3 – Je ne sais pas

4 – Je recommande le Programme d'accès aux emplois d'été pour les jeunes

5 – Je recommande fortement le Programme d'accès aux emplois d'été 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 du fournisseur d'intégrer au plan de services d'emploi du participant l'accès et la participation 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.

Au nom du participant, le fournisseur de services d'emploi procède à un aiguillage officiel (un accord planifié, appuyé et coordonné) vers un autre organisme (enseignement, formation, services communautaires, etc.). Les indicateurs tiennent compte également 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 : 75 % de tous les participants doivent profiter d'un aiguillage efficace à leur admission, pendant ou après la prestation des services.

Tableau 4: Indicateurs de la coordination des services

Indicateur de la coordination des services	Définition
1. Aiguillé par un autre organisme	Le participant au programme a fait l'objet d'un aiguillage officiel, dans le cadre d'un processus reconnu, vers le fournisseur de services du Programme d'accès aux emplois d'été pour les jeunes par un autre fournisseur de services d'emploi ou organisme communautaire, y compris une école, un conseil scolaire ou encore des services ou un programme de développement ou de leadership pour les jeunes.
2. Inscription ou participation à des activités de formation	Le participant au programme a confirmé son inscription ou sa participation, à la suite de l'aiguillage du fournisseur de services du Programme d'accès aux emplois d'été pour les jeunes, à une ou plusieurs des activités de formation suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • une des initiatives de formation d'Emploi Ontario, comme les programmes de préapprentissage ou d'apprentissage, le Programme apprentissage-diplôme ou un programme de littératie; • un autre programme de formation comme l'ALS ou le FLS, un autre programme de formation du gouvernement (fédéral) ou de formation linguistique, des études postsecondaires, des services ou un programme de développement ou de leadership pour les jeunes, etc.
3. Inscription ou participation confirmée à des services offerts par d'autres ressources communautaires qui appuient l'employabilité	Le participant au programme a confirmé qu'il est inscrit ou qu'il reçoit, à la suite de l'aiguillage du fournisseur de services du Programme d'accès aux emplois d'été pour les jeunes, une ou plusieurs des mesures de soutien suivantes : Ontario au travail, Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, services aux nouveaux arrivants, organismes de réglementation professionnelle, évaluation linguistique ou évaluation des titres de compétence, services de logement, autres services de counseling, services de garde d'enfants, services de planification financière, services juridiques, services ou programme de développement ou de leadership pour les jeunes, etc.
4. Inscription à d'autres programmes d'emploi	Le participant a confirmé qu'il est inscrit pour recevoir des services d'autres programmes liés à l'emploi.

3. Efficience (5 %)

La dimension de l'efficacité mesure la capacité du fournisseur de services d'aider les jeunes à terminer le programme.

Dans le cadre du processus de planification d'activités effectuée avec le ministère, les fournisseurs de services se voient donner un nombre total de plans de services devant être terminés au cours de l'exercice, avec le statut « atteint » et « terminé ». La cible pour les plans de services terminés est établie à 90 % des participants sur le nombre total de plans de services qu'un fournisseur est tenu de terminer au cours de l'exercice.

- Par exemple, un fournisseur de services ayant un objectif de 100 participants devrait s'assurer que le plan de services d'au moins 90 jeunes soit terminé avant l'exercice (ou 90 %).

La note des plans de services terminés, qui compte pour 5 % de la note attribuée pour l'efficacité, est calculée en divisant le nombre total de plans de services terminés en fonction des objectifs. La qualité du service pour l'efficacité est évaluée à 100 %.

- Basé sur l'exemple donné plus haut, un fournisseur de services arrivant à un total de 85 plans de services terminés au cours de l'exercice atteindrait 94 % de ses objectifs (soit 85 plans terminés divisés par l'objectif total de 90). Le fournisseur de services atteindrait 0,47 sur 0,5 pour le total de sa note pour la norme de qualité des services.

Norme de qualité des services (NQS) générale de la province

La conformité avec la norme de qualité des services (NQS) générale de la province est essentielle à un financement stable et continu. Le ministère établit un niveau de référence pour chacune des mesures de base et en fait une pondération afin de déterminer la qualité générale des services (voir l'Annexe 1 : Norme de Qualité des Services (NQS) de la province). Le rendement des fournisseurs de services est évalué en fonction de ce niveau de référence et de leurs engagements contractuels. Le financement est assuré dans la mesure où les résultats globaux sont conformes à la NQS provinciale et que le fournisseur de services respecte l'entente conclue avec le ministère. 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 NQS provinciale et à améliorer les résultats de son organisme. Ces engagements au chapitre du rendement doivent être indiqués dans le plan d'activités annuel du fournisseur de services.

Le fournisseur de services ne peut recevoir un score de plus de 100 % pour la NQS.

- Par exemple, un fournisseur de services dépassant ses objectifs de plans de services terminés ne pourrait recevoir une note supérieure à 0,5 (5 % du NQS).

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 normes de base en matière de rendement pour l'exercice suivant.

4.1.2 Matrice des décisions relatives au financement

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

Le ministère fait appel à la Matrice des décisions relative au financement (décrite plus bas, à la Tableau 5 : Matrice des décisions relatives au financement), pour la prise de décisions sur le financement continu, le renouvellement des ententes, les incitatifs au rendement et tous les autres prix et reconnaissances destinés aux fournisseurs de services. Les décisions du ministère sont guidées par quatre principaux critères : le respect des ententes de transfert de paiement et des directives de service, le respect des Normes de services provinciales (se reporter à la section sur le Cadre de gestion du rendement), les preuves de la capacité organisationnelles Tableau 6 : Indicateurs de capacité organisationnelle et définitions) et l'atteinte des objectifs d'amélioration.

Cette matrice clairement définie explique les conditions d'admissibilité à un financement durable ainsi qu'à des prix et à des récompenses. Elle précise également les circonstances justifiant des améliorations et l'envoi d'un avis de résiliation d'entente.

Tableau 5: Matrice des décisions relatives au financement

Respect de l'entente avec le MESFP	Respect de la NQS provinciale	Capacité organisationnelle démontrée	Objectifs d'amélioration atteints	Réponse du MESFP
✓	✓	✓	✓	
X	✓	X	X	<p>Examen officiel : approbation du financement conditionnelle à la conformité immédiate</p> <ul style="list-style-type: none"> Bien que sa prestation de services ait atteint ou dépassé la norme de qualité des services générale, le fournisseur de services N'A PAS respecté l'entente et doit soumettre un plan d'action pour s'y conformer. L'examen de la capacité organisationnelle montre une faible capacité de maintien ou d'amélioration des résultats. Le fournisseur de services n'a pas atteint les objectifs d'amélioration de la plus récente entente.
X	X	✓	X	<p>Amélioration imposée : approbation du financement conditionnelle à la conformité et à l'amélioration en cours d'exercice par rapport à la norme de qualité des services générale</p> <ul style="list-style-type: none"> Le fournisseur de services N'A PAS respecté l'entente et doit soumettre un plan d'action pour s'y conformer. Le fournisseur de services n'a pas atteint les objectifs d'amélioration de la plus récente entente ni respecté la norme de qualité des

Respect de l'entente avec le MESFP	Respect de la NQS provinciale	Capacité organisationnelle démontrée	Objectifs d'amélioration atteints	Réponse du MESFP
X	X	X	X	<p>Résiliation : avis de résiliation de l'entente, processus d'aide au transfert des services à la clientèle</p> <ul style="list-style-type: none"> Le fournisseur de services n'a pas amélioré ses services au cours de l'exercice de façon à respecter la norme et n'a pas démontré la capacité organisationnelle nécessaire à une telle amélioration. Le fournisseur de services est invariablement en situation de non-conformité avec l'entente ou les lignes directrices. <p>N.B. : Une violation grave de l'entente (p. ex. des activités frauduleuses) constitue un motif suffisant de résiliation immédiate.</p>

Tableau 6: Indicateurs et définitions de la capacité organisationnelle

Dimension	Indicateurs de la capacité organisationnelle et les définitions
<p>Planification Le fournisseur de services peut élaborer, mettre en œuvre, surveiller et modifier des plans d'action pour atteindre des buts définis et répondre à ses obligations contractuelles à l'égard du ministère.</p>	<p>Démonstration de l'utilisation de données – Le fournisseur de services a démontré que des données (non financières), y compris l'information sur le marché du travail, sont analysées et évaluées afin d'apporter des modifications à court et à long terme aux programmes et aux services qui reflètent les besoins du marché du travail et de la collectivité.</p>
<p>Ressources Le fournisseur de services peut mobiliser et créer des ressources pour atteindre des buts définis et répondre à ses obligations contractuelles à l'égard du ministère.</p>	<p>Processus administratifs – Le fournisseur de services a mis en place des systèmes administratifs (administration, finances, ressources humaines, technologie de l'information) qui appuient ses engagements opérationnels en matière de services à la clientèle, de qualité et de rendement.</p> <p>Rendement des résultats financiers – Le fournisseur de services peut démontrer qu'il a mis en place des contrôles et des processus financiers afin d'assurer le suivi et la gestion de l'utilisation efficace des allocations budgétaires dans le cadre de la prestation des services durant l'exercice (période couverte par l'allocation budgétaire). Les rapports sont exacts et présentés en temps opportun.</p>
<p>Communication Le fournisseur de services peut interagir avec le personnel, le ministère et la collectivité au sujet des enjeux, des politiques et des programmes qui touchent les clients et la collectivité.</p>	<p>Coordination communautaire – Le fournisseur de services peut démontrer qu'il a fait appel à des services d'autres organismes communautaires et qu'il a assuré la coordination de ces services. Ces autres organismes comprennent notamment les conseils scolaires, Ontario au travail, Service Canada, les associations d'employeurs et d'autres fournisseurs de services. L'organisme participe au processus local de planification communautaire.</p> <p>Gouvernance – Le fournisseur de services a :</p> <ul style="list-style-type: none"> • démontré qu'il tient des assemblées générales annuelles auxquelles la collectivité est invitée à assister; ou • démontré la présence d'une structure organisationnelle reposant sur des processus et des politiques visant à assurer la reddition de comptes à l'égard des bailleurs de fonds, des clients, de la collectivité et de son propre personnel; et • adopté une mission ou un mandat qui est

Dimension	Indicateurs de la capacité organisationnelle et les définitions
	conforme aux buts et objectifs d'Emploi Ontario.
<p>Mesure Le fournisseur de services peut évaluer sa réussite par rapport à son plan d'activités, à l'entente du programme avec le ministère, aux directives, aux normes relatives à la qualité des services et à la documentation, ainsi qu'aux politiques et aux procédures.</p>	<p>Satisfaction de la clientèle et gestion des résultats – Le fournisseur de services a adopté une charte sur les services à la clientèle pour s'engager à établir une norme en matière de services à la clientèle, ainsi qu'un processus permettant de recueillir les commentaires des clients et d'y répondre en temps opportun.</p> <p>L'organisme a mis en place des systèmes et des processus permettant de suivre son rendement par rapport aux engagements de l'entente et aux normes.</p> <p>Prestation des services – Le mandat et les objectifs du fournisseur de services sont conformes aux services fournis.</p>

4.1.3 Amélioration continue dans le cadre du cycle de planification des activités du ministère

Dans le cadre d'un cycle annuel de planification des activités, le fournisseur de services et le ministère déterminent les besoins de la collectivité en matière d'emploi et assurent l'amélioration continue du programme.

Le plan d'activités stipule l'engagement du fournisseur de services quant aux niveaux de service, aux normes de qualité des services et aux objectifs d'amélioration continue.

Les mesures ci-dessous illustrent le cycle annuel de planification des activités du programme. Le cadre de gestion du rendement s'appuie sur les résultats et l'amélioration continue.

L'étape 1

Comprendre les résultats (novembre)

Les mesures à prendre sont :

- faire le point des résultats de l'organisme par rapport aux normes provinciales et aux objectifs de l'organisme pour cette année
- comprendre le contexte des normes :
- les normes ont été établies en fonction de données réelles
- elles ne sont pas fondées sur une structure théorique de la situation idéale
- les objectifs ne sont pas hors de portée.

L'étape 2

Programme d'accès aux emplois d'été pour les jeunes

Comprendre la cause (de novembre à janvier)

Les mesures à prendre sont :

- examiner la cause des résultats de l'organisme
- déterminer ce qu'a fait l'organisme
- mettre en lumière les influences extérieures qui ont modifié votre fonctionnement de façon positive comme négative
- préciser les extrants supérieurs a la norme provinciale
- expliquer ce qui vois a fait atteindre des résultats inferieurs a la norme provinciale
- évaluer les points forts, les lacunes et les écarts afin de décider ce qu'il faut maintenir et renforcer et ce qu'il faut modifier.

L'étape 3

Élaborée des plans d'amélioration (de novembre à janvier)

Les mesures à prendre sont :

- passer en revue les facteurs qui ont influence votre fonctionnement et produit les résultats atteints
- reconnaître les quelques mesures « essentielles » (un point fort et deux domaines d'amélioration)
- intégrer les mesures « essentielles » dans cotre plan d'activités global
- élaborer le plan d'activités en suivant les directives de la trousse de plan d'activités envoyée en novembre.

L'étape 4

Examiner et modifier

Les mesures à prendre sont :

- faire le rapport trimestriel des réalisations de votre organisme
- donner un aperçu des mesures de redressement à prendre pour mieux mettre en œuvre votre plan d'activités
- la fréquence des rapports varie avec la réussite globale de points déterminants dans votre organisme.

CHRONOLOGIE

Novembre:

- Le MESFP confirme les normes provinciales basées sur les résultats réels
- Les plans d'affaires sortent

Novembre à janvier:

- Les fournisseurs de services identifient les forces, les lacunes et les écarts; identifier les domaines à améliorer (étapes 1 à 3 ci-dessus)

Janvier:

- Les fournisseurs de services soumettent des plans d'affaires à MESFP

Avril:

- Le MESFP approuve les objectifs annuels et confirme le financement

Trimestriel ou au besoin:

- Les fournisseurs de services rendent compte des réalisations et des ajustements de plan (étape 4 ci-dessus).

5 ADMINISTRATION

5.1 Locaux affectés au programme

5.1.1 Accessibilité pour les personnes handicapées

Le fournisseur de services doit être en mesure de fournir les services visés par le contrat dans des locaux aisément accessibles aux particuliers, y compris aux personnes handicapées.

Lorsque les services ne sont pas pleinement accessibles aux personnes qui ont un handicap physique, le fournisseur de services doit prendre les dispositions nécessaires pour les accueillir dans un endroit accessible ou dans les locaux d'un organisme partenaire.

Le fournisseur de services doit orienter les personnes handicapées vers les services du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH). Le POSPH répond aux besoins particuliers des personnes et offre une gamme de mesures de soutien favorisant l'emploi et l'autonomie. Les personnes bénéficient notamment d'aide sur le plan technologique et de mesures de soutien. Des appareils et du personnel sont aussi mis à leur disposition pour des services comme la transcription et l'interprétation gestuelle.

5.1.2 Partage des locaux

Le ministère reconnaît l'importance du partage des locaux avec d'autres intervenants communautaires, notamment les bureaux de l'apprentissage, les autres programmes d'Emploi Ontario, d'autres ministères, comme le ministère du Développement du Nord et des Mines et le ministère des Affaires civiques et de l'Immigration, ainsi que d'autres services communautaires. De telles mesures peuvent être prises pour améliorer les services à la clientèle, l'accès de la communauté et le bon rapport coût-efficacité.

Lorsque la prestation du Programme d'accès aux emplois d'été pour les jeunes est assurée dans des locaux partagés avec d'autres programmes et services, les fonds consacrés à l'administration du programme doivent être utilisés uniquement pour couvrir les coûts directement liés à la prestation du programme.

S'il est nécessaire de déménager ou de revoir les dispositions relatives aux installations, le fournisseur de services doit d'abord obtenir l'autorisation écrite du ministère avant de conclure toute entente ou de prendre des engagements financiers.

5.2 Services en français

La *Loi sur les services en français* de l'Ontario exige que certains fournisseurs de services situés dans des régions désignées offrent des services en français.

Des fournisseurs de services d'Emploi Ontario auront l'obligation contractuelle de fournir des services du Programme d'accès aux emplois d'été pour les jeunes en français dans les 25 régions désignées par la *Loi sur les services en français* et dans 10 autres régions désignées par la *Loi sur les langues officielles* du gouvernement fédéral.

Les fournisseurs de services situés dans des régions désignées doivent offrir les services suivants en français :

1. Information
 - Matériel promotionnel (dépliants)
 - Création et mise en œuvre de stratégies d'information
2. Communications orales
 - Au téléphone
 - En personne (entrevues, visites, rencontres, ateliers ou séances d'information et de consultation)
3. Communications écrites
 - Par la poste et par télécopieur
 - Par courriel, banques 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 d'identification, d'accréditation ou de demande, notamment pour les demandes de permis et de certificat
 - Tout document destiné au public

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la *Loi sur les services en français*, consultez le site Web de [l'Office des affaires francophones](#).

5.3 Reconnaissance du soutien du gouvernement de l'Ontario

Les produits, les événements, les services ou les activités résultant du financement du Programme d'accès aux emplois d'été pour les jeunes doivent être offerts gratuitement au public et reconnaître le soutien financier du ministère.

Le logotype d'Emploi Ontario doit être reproduit au moyen de sa version imprimée officielle ou de sa version numérique et ne peut être modifié de quelque façon que ce soit.

Les Directives sur l'identité visuelle et les communications pour les services d'Emploi Ontario sont disponibles sur l'[Espace Partenaires Emploi Ontario](#).

5.4 Accès à l'information et protection de la vie privée

Les fournisseurs de services doivent protéger les renseignements personnels qu'ils recueillent, utilisent et divulguent afin d'assurer la prestation et de préparer les rapports du Programme d'accès aux emplois d'été pour les jeunes. Les obligations relatives à la vie privée sont formulées au paragraphe 2.3a) et aux articles 7.2 et 9 de l'entente de paiement de transfert, et les fournisseurs de services doivent appliquer des politiques en matière de protection de la vie privée pour veiller à s'y conformer.

5.5 Exigences relatives à la gestion de l'information

Pour chaque point de service subventionné, les fournisseurs de services doivent créer et tenir à jour des systèmes adaptés leur permettant de planifier et de surveiller les activités et les dépenses du programme, ainsi que de présenter des rapports à ce sujet. Au minimum, les dossiers, les systèmes et les procédés de gestion de l'information doivent permettre :

- de veiller à ce que chaque dossier contienne tous les renseignements nécessaires, en s'assurant que les statistiques et l'information financière saisies dans les systèmes du ministère et les systèmes de gestion du fournisseur de services répondent aux exigences du ministère en matière de production de rapports et de vérification;
- d'assurer un versement rapide et exact aux employeurs, selon les modalités et conditions de l'entente de formation ou de stage de travail;
- de protéger la vie privée du participant, conformément à l'entente avec le ministère, ainsi que la confidentialité des dossiers électroniques et papier en les conservant dans un endroit sûr;
- d'accéder aux dossiers à des fins de vérification en les identifiant d'une façon plus précise que seulement par le nom;
- de recouper les renseignements sur les employeurs et les participants du Programme d'accès aux emplois d'été pour les jeunes;
- de veiller à ce que les dossiers et les renseignements servent à l'évaluation continue des services.

Sécurité et stockage des données

Les fournisseurs de services doivent conserver les dossiers liés au programme aussi longtemps que les dossiers informatiques. Par conséquent, ils doivent établir des mécanismes et des échéances pour archiver les dossiers des participants, notamment en ce qui a trait au mode de conservation des dossiers et aux délais à respecter avant de les détruire ou de les archiver, conformément à leurs obligations dans le cadre de l'entente de paiement de transfert.

Les fournisseurs de services doivent s'assurer que les renseignements personnels sont toujours en sécurité. Les employés doivent savoir que les renseignements personnels (à la fois les documents papier et les documents électroniques) qui ne sont pas en cours d'utilisation doivent être gardés en lieu sûr.

Voici quelques mesures normalisées de protection de l'information :

- stocker les renseignements personnels papier dans des armoires verrouillables;
- adopter et appliquer une politique de mise en sécurité des documents;

- mettre sous verrou tous les renseignements personnels sans surveillance (à la fois les documents papier et les documents électroniques);
- installer les ordinateurs de façon à ce que les personnes non autorisées ne puissent pas accéder à l'information;
- ne pas laisser de renseignements personnels par courrier vocal;
- avant d'envoyer des courriels contenant des renseignements personnels, s'assurer que l'adresse est bien celle du destinataire prévu.

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

Les fournisseurs de services doivent toujours conserver les documents suivants sur les participants et les employeurs :

Documents sur les participants

- Rempli, signé et daté le [formulaire Inscription de la participante ou du participant au programme Emploi Ontario](#);
- Déclaration au dossier attestant que le certificat de naissance, le permis de conduire ou une autre pièce d'identité avec photo du participant a été vérifié
- Déclaration au dossier attestant que tous les documents d'immigration ou permis de travail nécessaires ont été vérifiés
- Documents relatifs aux activités de planification et de coordination des services au participant avec de l'information sur les services fournis et leur justification, notamment l'évaluation du participant, le plan de services d'emploi, les services recommandés, les activités de mentorat et les progrès du participant
- Dans le cas des services préalables à l'emploi, documents sur les ateliers ou les activités prévus et en cours ainsi que le versement de l'allocation
- Documents émis à des fins d'imposition par les fournisseurs de services conformément aux lois et aux règlements sur les impôts appliqués par l'Agence du revenu du Canada
- Si du soutien financier est fourni, justification et montant du soutien ainsi que signature d'un fournisseur de services autorisé
- Dans le cas des stages de travail, justification du stage s'appuyant sur les besoins du participant et de l'employeur, de même que justification, montant et modalités des incitatifs ou des mesures de soutien fournis, s'il y en a

- Documents sur les visites obligatoires des locaux et les autres activités de surveillance menées, ainsi que sur le suivi auprès des employeurs et des participants et les résultats
- Dans le cas du soutien à l'éducation et à la transition de l'école au travail (s'il y a lieu), information sur la justification et la nature des activités, ainsi que le mentorat et la durée des services
- En cas de cessation des services, raisons de la cessation et étapes suivies par le fournisseur pour aider le participant à résoudre les problèmes avant la fin des services

Documents sur les employeurs

- Complété, signé et daté [Formulaire de l'employeur d'Emploi Ontario](#);
- Preuve de l'admissibilité de l'employeur au programme et de la pertinence de sa participation
- Profil de l'employeur, y compris sa taille, son secteur d'activité ainsi que le nombre et le type de stages offerts
- Renseignements sur l'incitatif aux employeurs, le cas échéant, incluant le montant des incitatifs et du versement des fonds dans l'[Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes et Programme d'accès aux emplois d'été pour les jeunes Entente de stage avec incitatif à la formation](#), et l'[Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes et Programme d'accès aux emplois d'été pour les jeunes: Entente de placement et de travail à l'essai pour les participant\(e\)s figurant sur la feuille de paye du fournisseur de services](#)
- Documents relatifs aux visites des locaux et aux autres activités de surveillance, ainsi qu'aux problèmes ou aux incidents constatés (s'il y en a) et à leur résolution
- En cas de stage incomplet, documents sur la méthode et les étapes suivies par le fournisseur de services pour résoudre le problème, ou raisons de la cessation du stage

5.7 Exigences en matière de vérification et de responsabilité

Les exigences en matière de vérification et de responsabilité établissent les processus officiels de production de rapports financiers et de vérification. Les fournisseurs de services sont tenus de présenter des rapports financiers tels que définis dans les **exigences en matière de vérification et de responsabilité pour les bénéficiaires du Programme d'accès aux emplois d'été pour les jeunes**. Les exigences actuelles sont publiées sur le site [Espace partenaires Emploi Ontario](#).

Surveillance du programme

Le fournisseur de services doit s'attendre à ce que le ministère surveille la prestation et la mise en œuvre du programme pour s'assurer du respect des ententes contractuelles,

de l'application constante des normes et de la fidélité aux directives du programme. À des fins de surveillance du programme, le ministère peut :

- vérifier les documents et les autres formulaires avant de les traiter;
- communiquer avec le fournisseur de services ou les participants ou bénéficiaires, les autres intervenants et les partenaires;
- visiter les locaux pour évaluer les progrès et l'atteinte des jalons des activités;
- visiter les locaux pour vérifier les dépenses et le respect des modalités de l'entente;
- utiliser ou demander les données du programme pour éclairer sa prise de décisions et son évaluation du programme;
- examiner les rapports déposés par le fournisseur de services.

5.8 Formulaires

Les formulaires ci-dessous doivent être utilisés pour la prestation et l'administration du Programme d'accès aux emplois d'été pour les jeunes. Ces formulaires sont obligatoires et ne doivent pas être modifiés par le fournisseur de services.

- Inscription du participant au Programme d'accès aux emplois d'été pour les jeunes
- Inscription de l'employeur au Programme d'accès aux emplois d'été pour les jeunes
- Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes et Programme d'accès aux emplois d'été pour les jeunes: Entente de placement/de jumelage-emploi/d'essai de poste
- Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes et Programme d'accès aux emplois d'été pour les jeunes: Entente de placement et de travail à l'essai pour les participant(e)s figurant sur la feuille de paye du fournisseur de services

Tous les formulaires du programme sont accessibles sur le site [Espace partenaires Emploi Ontario](#).

Assurance contre les accidents du travail

Les formulaires suivants sont exigés pour tous les employeurs offrant des stages de travail par l'entremise du Programme d'accès aux emplois d'été pour les jeunes. Les fournisseurs de services doivent veiller à ce que les employeurs assurés par la CSPAAT remplissent les formulaires chaque fois qu'il le faut. Les employeurs qui ne sont pas assurés par la CSPAAT doivent utiliser leur propre couverture et leurs propres formulaires. Les formulaires suivants **ne doivent pas être modifiés** :

Formulaires de la CSPAAT

- Formulaire 7 : Avis de lésion ou de maladie (employeur)
- Formulaire 9 : Déclaration complémentaire de l'employeur
- Lettre d'autorisation pour représenter l'employeur offrant le stage

5.9 Loi de 2000 sur les normes d'emploi

La *Loi de 2000 sur les normes d'emploi* régit les stages de travail offerts dans le cadre du Programme d'accès aux emplois d'été pour les jeunes.

Vous trouverez un guide relatif à cette loi sur le site [Web du ministère du Travail](#) (cliquez sur Normes d'emploi, puis sur l'hyperlien Votre guide de la *Loi de 2000 sur les normes d'emploi*).

Vous pouvez aussi téléphoner au Centre d'information au 1 800 531-5551 ou, à Toronto, au 416 326-7160.

Le texte de la *Loi* se trouve dans la sur le site Web [Lois-en-ligne](#).

5.10 Code des droits de la personne de l'Ontario

Les fournisseurs de services et les employeurs qui participent au Programme d'accès aux emplois d'été pour les jeunes doivent respecter les exigences du *Code des droits de la personne* de l'Ontario.

Le texte du *Code* se sur le site Web [Lois-en-ligne](#).

On peut également s'adresser à :

Publications Ontario, 777, rue Bay, Toronto (Ontario)

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

Pour obtenir des renseignements généraux sur le *Code des droits de la personne* de l'Ontario :

Tél. : 1 800 387-9080 ou, à Toronto, 416 314-4500

Les bureaux de la Commission ontarienne des droits de la personne sont situés à l'adresse suivante :

180, rue Dundas Ouest, 7e étage, Toronto (Ontario), M7A 2R9

5.11 Assurance des stagiaires participants

Sécurité au travail

L'employeur doit fournir une assurance contre les accidents du travail aux participants du Programme d'accès aux emplois d'été pour les jeunes en stage de travail.

Les employeurs qui **ne sont pas tenus** de prendre l'assurance de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) et qui choisissent de ne pas se la procurer doivent souscrire une assurance privée contre les accidents du travail.

Demandes de règlement selon le type d'assurance contre les accidents du travail

Les employeurs tenus de contracter l'assurance de la CSPAAT doivent présenter leurs demandes de règlement auprès de la CSPAAT. Ils peuvent choisir de le faire en vertu Programme d'accès aux emplois d'été pour les jeunes

de leur propre assurance ou de l'assurance souscrite auprès de la CSPAAT par le Ministère.

Les employeurs qui ne sont pas tenus de contracter l'assurance de la CSPAAT peuvent la souscrire volontairement ou souscrire une assurance privée. S'ils souscrivent à l'assurance de la CSPAAT, ils peuvent choisir de présenter leurs demandes de règlement en vertu de leur propre assurance ou de l'assurance souscrite auprès de la CSPAAT par le Ministère. Lorsqu'un employeur présente une demande de règlement en vertu de l'assurance souscrite par le Ministère auprès de la CSPAAT, les primes payables à l'égard de sa propre assurance ne sont pas touchées.

Les employeurs qui souscrivent une assurance privée contre les accidents du travail doivent présenter leurs demandes de règlement auprès de leur propre assureur.

Assurance de la CSPAAT et demandes de règlement à la CSPAAT

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 peuvent visiter le [site Web de la CSPAAT](#) pour connaître les employeurs ou les entreprises qui sont tenus de souscrire à l'assurance :

Tél. : 1 800 387-8638 ou, à Toronto, 416 344-1013

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 fournisseurs de services peuvent visiter le [site Web de la CSPAAT](#) pour connaître les employeurs ou les entreprises qui ne sont pas tenus de souscrire l'assurance.

Présentation de demandes de règlement à la CSPAAT

Il incombe au participant d'informer son employeur de toute lésion ou maladie le jour même où elle survient, ou le plus tôt possible par la suite. L'employeur doit aviser immédiatement le fournisseur de services, même s'il présente une demande de règlement en vertu de sa propre assurance et, si l'assurance invoquée est celle du ministère, il doit fournir à l'appui tous les renseignements nécessaires pour préparer le rapport ou la demande de règlement. Cette marche à suivre doit être clairement expliquée aux participantes et participants et aux employeurs dès le début du stage de formation.

Si un employeur inscrit auprès de la CSPAAT choisit de présenter une demande de règlement en vertu de l'assurance souscrite par le ministère auprès de la CSPAAT, il doit, conjointement avec le fournisseur de services, remplir et signer une Lettre d'autorisation pour représenter l'employeur offrant le stage.

Marche à suivre

Pour présenter une demande de règlement en vertu de l'assurance souscrite par le ministère auprès de la CSPAAT, le fournisseur de services doit remplir l'Avis de lésion ou de maladie (employeur) – Formulaire 7 – et utiliser le numéro d'entreprise 825164.

Les renseignements suivants portant sur l'identité de l'employeur doivent être inscrits à la section B du Formulaire 7 :

Champ de formulaire	Description du champ de formulaire
Nom de l'employeur	MESFP – puis inscrire le nom et le numéro de téléphone du fournisseur de services
Numéro d'entreprise	825164
Adresse	Adresse du fournisseur de services
Numéros de téléphone et de télécopieur	Numéro de téléphone du fournisseur de services
Adresse du lieu de travail, succursale, usine, service où travaille l'employé	Nom et numéro de téléphone de l'entreprise où la participante ou le participant travaille

Veillez-vous assurer que tous les employeurs offrant le stage savent qu'ils doivent informer le fournisseur de services de tout accident, de toute lésion ou maladie au moment où ils en prennent connaissance. Quant au fournisseur de services, il doit :

- remplir le Formulaire 7 dans les **trois** jours ouvrables qui suivent l'accident ou la lésion, le cas échéant;
REMARQUE : La marche à suivre de la CSPAAT et les échéanciers déterminés sont fondés sur les circonstances particulières et les conséquences ou la gravité de la lésion, c. à d. la durée de l'absence au travail de l'employé ou la nécessité de modifier son travail. Veuillez consulter les directives de la CSPAAT accessibles sur

son site Web pour déterminer dans quelle circonstance une demande de règlement devrait être remplie.

- Remarque : Les fournisseurs de services sont invités à remplir le Formulaire 7 en ligne et à le soumettre par voie électronique. Les formulaires sont accessibles sur le site Web de la CSPAAT. Les fournisseurs de services doivent prendre note que la CSPAAT impose une pénalité de retard de 250 \$ chaque fois qu'elle reçoit un Formulaire 7 après l'expiration d'un délai de sept jours suivant la date de l'accident, le cas échéant.
- télécopier, envoyer par courriel ou poster à la CSPAAT le rapport dûment rempli dans les sept jours ouvrables qui suivent l'accident;
- télécopier ou poster un exemplaire du rapport au bureau régional du ministère, le cas échéant.

De plus, le fournisseur de services doit :

- soumettre un nouveau Formulaire 7 si les renseignements concernant la demande de règlement sont révisés. Le mot « révisé » doit apparaître clairement dans la partie supérieure du formulaire pour indiquer qu'il s'agit d'une demande de règlement qui a déjà été présentée à une date antérieure;
- télécopier ou poster un exemplaire du rapport révisé à la CSPAAT; et
- télécopier ou poster un exemplaire du rapport au ministère.

Retour au travail

Il incombe à l'employeur et à la stagiaire ou au stagiaire d'informer le fournisseur de services lorsque la stagiaire ou le stagiaire retourne au travail. Le fournisseur de services doit :

- remplir la Déclaration complémentaire de l'employeur (Formulaire 9);
- télécopier ou poster le formulaire rempli à la CSPAAT;
- télécopier ou poster un exemplaire du rapport au ministère.

5.12 Assurance responsabilité civile

L'employeur doit souscrire une assurance responsabilité civile afin de couvrir le coût des dommages pouvant être causés par le participant durant le stage.

Les fournisseurs de services doivent placer les participants uniquement auprès d'employeurs qui ont souscrire une assurance responsabilité civile générale adéquate et l'assurance de la CSPAAT ou une assurance privée contre les accidents du travail.

Les ententes de stage de travail exigent que les employeurs déclarent le type d'assurance qu'ils souscrivent :

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

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

- [Site Web d'Emploi Ontario](#)
 - o Documents sur les programmes et services d'Emploi Ontario produits par le ministère
 - o Fonction de recherche de services dans une région permettant de trouver la description et les coordonnées de fournisseurs de services d'Emploi Ontario dans la base de données 211 du [service d'information FindHelp](#) et d'autres sources fournies par le ministère

Remarque : Il ne s'agit pas d'une liste complète ni exclusive des ressources et des outils d'information actuels et potentiels.

ANNEXE 1 : NORME DE QUALITÉ DES SERVICES (NQS) DE LA PROVINCE

La norme provinciale (colonne c) de chaque mesure de base est multipliée par sa pondération (colonne a, convertie à sa valeur maximale sur 10, soit la colonne b) pour obtenir une valeur (colonne d). La somme des valeurs donne une NQS d'au moins **7,51** et d'au plus 10,0. Comme toutes les mesures sont calculées en fonction d'un plafond de 100 % (colonne a), aucune mesure ne peut avoir une valeur supérieure à la pondération maximale qui lui est attribuée.

Valeur de la NQS de chaque mesure de base =

Norme provinciale minimale (c) x valeur maximale (b)

Σ Somme des valeurs de la NQS (d) = NQS générale de la province = **7,51**

Tableau 7: Norme de qualité des services (NQS) de la province

Dimension	Mesure	Pondération	Valeur maximale	Norme provinciale minimale	Valeur de la NQS
		a	b	c	d
Services à la clientèle (40 %)	1. Satisfaction de la clientèle	15 %	1,5	85 %	1,28
	2. Coordination des services	25 %	2,5	75 %	1,88
Efficacité (55 %)	3. Résultats des services	35 %	3,5	90 %	3,15
	4. Pertinence de la participation	20 %	2,0	35 %	0,70
Efficienc e (5 %)	5. Note pour les plans de services terminés*	5 %	0,5	100 %	0,5
		100 %	10,0	NQS générale de la province	7,51

**Pour de plus amples renseignements, consultez la section 4.1.1 sur la mesure Note pour les plans de services terminés.*

ANNEXE 2 : DOMAINES DE SERVICES PRÉALABLES À L'EMPLOI

Les ateliers ou activités préalables à l'emploi doivent couvrir les six domaines (les exemples ci-dessous ne sont donnés qu'à des fins d'illustration).

1. Ateliers ou activités de formation essentielle préparatoire à l'emploi

- Communication en milieu de travail : communication orale, présentation, rédaction, etc.
- Littératie et numératie au travail
- Résolution de problèmes au travail
- Gestion de l'information et organisation
- Résolution de problèmes au travail par la créativité

2. Ateliers ou activités sur le développement de carrière ou l'exploration de carrières

- Exploration des intérêts, des habiletés et des compétences professionnels
- Intérêts, habiletés et compétences relativement aux emplois souhaités
- Relation entre le mode de vie souhaité et les professions sélectionnées
- Découverte des parcours pédagogiques et professionnels associés à une profession sélectionnée
- Définition d'un but professionnel immédiat
- Compréhension des conditions de travail et des définitions d'emploi

3. Ateliers ou activités sur les aptitudes à la gestion de la vie personnelle (quotidienne)

- Attitude positive, conscience de soi et attentes relatives au milieu de travail
- Confiance en soi, affirmation de soi
- Comportements, actions et décisions responsables
- Souplesse et capacité d'adaptation au travail
- Bon équilibre entre le travail et la vie privée (p. ex. mode de vie sain et sobre, alimentation saine, gestion et soulagement du stress, etc.)
- Planification et établissement d'objectifs d'apprentissage professionnel
- Profils de médias sociaux et présence en ligne
- Établissement d'un budget

4. Ateliers ou activités sur les techniques de recherche d'emploi

- Élaboration d'un curriculum vitæ
- Réalisation d'une recherche d'emploi
- Remplissage de formulaires de demande d'emploi
- Techniques et méthodes d'entrevue d'emploi et d'information
- Demandes en ligne et recherche d'emploi sur le Web

5. Ateliers ou activités sur les compétences liées à l'emploi

- Services à la clientèle

- Travail d'équipe
- Gestion du temps
- Vêtements d'allure professionnelle
- Culture organisationnelle, réseautage social au travail, adaptation au groupe
- Relation avec l'autorité, résolution de conflits
- **Normes d'emploi et santé et sécurité au travail ** OBLIGATOIRE**
- Les jeunes dans des emplois et des milieux de travail syndiqués et relations de travail

6. Ateliers ou activités sur les compétences en maintien de l'emploi et en avancement professionnel

- Développement du leadership
- Stratégies d'avancement professionnel
- Réseautage professionnel