

Indicateurs de rendement clés du cadre de gestion du rendement –

Addenda

La transformation du système de services d'emploi s'inscrit dans la vision du gouvernement de l'Ontario, qui consiste à mettre en place un système de services d'emploi adapté aux besoins locaux, ancré dans la communauté et axé sur les résultats et la clientèle pour simplifier et rationaliser le processus d'accès à un emploi durable. Le nouveau système s'adressera aux particuliers et aux entreprises, et tiendra compte de leurs besoins.

Le présent addenda s'appuie sur les précisions concernant le cadre de gestion du rendement fournies dans le document *Appel de propositions à l'intention des gestionnaires de système de services* (appel de propositions n° 11855). Il traite notamment des définitions et des calculs relatifs aux indicateurs de rendement clés ainsi que des cibles de rendement de référence pour les zones de prestation de services déterminées à la phase de modélisation.

Section 1 : Cadre de gestion du rendement

Le cadre de gestion du rendement contribue à l'obtention des résultats attendus en établissant des objectifs de rendement clairs et uniformes pour les gestionnaires de système de services et les fournisseurs de services.

L'évaluation du rendement des gestionnaires de système de services par rapport aux indicateurs et aux résultats visés se fera selon une approche progressive. Tout au long de la phase de modélisation, le Ministère collaborera avec les gestionnaires de système de services à la modification du cadre de gestion du rendement en raffinant ses cibles et ses indicateurs selon des données probantes et des principes d'amélioration continue. Ainsi, les indicateurs tiendront compte du contexte local, y compris du marché du travail et des conditions de prestation de services.

Les gestionnaires de système de services se feront attribuer des notes par rapport à trois points de référence importants :

- résultats en matière d'emploi du réseau Emploi Ontario actuel dans la zone de prestation de services;
- nombre de clientes et clients de chaque groupe de prestation ou autre groupe particulier et résultats connexes que les gestionnaires de système de services s'étaient engagés à atteindre dans leur réponse à l'appel de propositions ou plan d'activités;
- résultats obtenus, en tenant compte de ceux des autres gestionnaires de système de services et du contexte local.

Le volume cible de clientes et clients indiqué dans l'entente de paiement de transfert se

fondera sur les cibles données au cours du processus d'appel de propositions. Ces dernières seront incluses dans l'entente de paiement de transfert des gestionnaires de système de services. Ces cibles ne peuvent pas être inférieures aux cibles de référence du Ministère relatives au rendement actuel du réseau de prestation de services.

Le rendement des gestionnaires de système de services fera l'objet d'un suivi tout au long de l'année pour mesurer les progrès accomplis par rapport aux cibles. Pour chaque indicateur, le rendement sera évalué par rapport aux cibles et noté de l'une des façons suivantes : « Dépasse les attentes », « Répond aux attentes » ou « Ne répond pas aux attentes ». Les cibles seront réévaluées dans le cadre du processus annuel de planification des activités.

La section 5 du document *Appel de propositions à l'intention des gestionnaires de système de services* (appel de propositions n° 11855) du ministère de la Formation et des Collèges et Universités donne un aperçu complet du cadre de gestion du rendement.

Section 2 : Aperçu des indicateurs de rendement clés

Les gestionnaires de système de services devront répondre de leur rendement par rapport aux indicateurs énoncés dans les tableaux ci-dessous. Même s'ils ne sont pas liés au financement axé sur le rendement, les indicateurs présentés dans le tableau 1 serviront à évaluer le rendement global des gestionnaires de système de services.

Tableau 1 : Indicateurs de rendement clés

Clientes et clients aux besoins complexes servis^{1, 2}

Indicateurs de rendement clés	Note sur le rendement annuel – Suivi du Ministère	Note sur le rendement annuel – Suivi du Ministère	Note sur le rendement annuel – Suivi du Ministère
• Pourcentage de clientes et clients servis venant de chaque groupe de prestation Groupe de prestation A	Dépasse les attentes	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes
• Pourcentage de clientes et clients servis venant de chaque groupe de prestation Groupe de prestation B	Dépasse les attentes	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes
• Pourcentage de clientes et clients servis venant de chaque groupe de prestation Groupe de prestation C	Dépasse les attentes	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes
• Pourcentage de bénéficiaires du POSPH servis	Dépasse les attentes	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes
• Pourcentage de personnes handicapées servies faisant partie de la population générale	Dépasse les attentes	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes
• Pourcentage de clientes et clients francophones servis	Dépasse les attentes	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes
• Pourcentage de clientes et clients autochtones servis	Dépasse les attentes	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes
• Pourcentage de jeunes ayant des besoins élevés en matière de soutien servis	Dépasse les attentes	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes

¹ On considère qu'une personne a été servie quand elle a réalisé les activités convenues entre elle et le fournisseur de services dans le plan d'action en matière d'emploi qui mèneront à l'obtention d'un emploi.

² Pour les besoins du cadre de gestion du rendement, les clientes et clients peuvent être comptés dans plus d'un groupe, sauf le groupe des bénéficiaires du POSPH et le groupe des personnes handicapées faisant partie de la population générale, qui sont mutuellement exclusifs.

Indicateurs de rendement clés	Note sur le rendement annuel – Suivi du Ministère	Note sur le rendement annuel – Suivi du Ministère	Note sur le rendement annuel – Suivi du Ministère
<ul style="list-style-type: none"> • Pourcentage de nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants servis 	Dépasse les attentes	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes

Progression des clientes et clients vers l'obtention d'un emploi

Indicateurs de rendement clés	Note sur le rendement annuel – Suivi du Ministère	Note sur le rendement annuel – Suivi du Ministère	Note sur le rendement annuel – Suivi du Ministère
<ul style="list-style-type: none"> • Placement 	Dépasse les attentes	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes
<ul style="list-style-type: none"> • Formation ou études 	Dépasse les attentes	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes

Satisfaction de la clientèle

Indicateurs de rendement clés	Note sur le rendement annuel – Suivi du Ministère	Note sur le rendement annuel – Suivi du Ministère	Note sur le rendement annuel – Suivi du Ministère
<ul style="list-style-type: none"> • Satisfaction de la clientèle quant aux services 	Dépasse les attentes	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes

Tableau 2 : Indicateurs de rendement clés liés au financement axé sur le rendement des gestionnaires de système de services

Résultats en matière d'emploi

Indicateurs de rendement clés	Note sur le rendement annuel – Suivi du Ministère	Note sur le rendement annuel – Suivi du Ministère	Note sur le rendement annuel – Suivi du Ministère
<ul style="list-style-type: none"> • Obtention de résultats en matière d'emploi Groupe de prestation A 	Dépasse les attentes	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes
<ul style="list-style-type: none"> • Obtention de résultats en matière d'emploi Groupe de prestation B 	Dépasse les attentes	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes
<ul style="list-style-type: none"> • Obtention de résultats en matière d'emploi Groupe de prestation C 	Dépasse les attentes	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes

Le gestionnaire de système de services devra, pour chaque groupe de prestation, fixer des cibles relativement aux résultats en matière d'emploi :

- au 1^{er} octobre 2020 – résultats à obtenir après 3 mois;
- au 1^{er} avril 2021 – résultats à obtenir après 3 et 12 mois.

Section 3 : Définition des indicateurs de rendement clés

3.1 Clientes et clients aux besoins complexes servis

Les indicateurs de rendement clés dans cette section sont conçus pour évaluer le rendement des gestionnaires de système de services pour ce qui est de favoriser le taux d'activité des clientes et clients aux besoins en services complexes.

3.1.1 Pourcentage de clientes et clients servis venant de chaque groupe de prestation

Une personne a été servie quand elle a réalisé toutes les activités convenues entre elle et le fournisseur de services dans le plan d'action en matière d'emploi qui mèneront à l'obtention d'un emploi.

Cet indicateur est calculé de la manière suivante :

- Nombre de clientes et clients servis dans le groupe de prestation A, B ou C / nombre cible de clientes et clients à servir dans le groupe de prestation A, B ou C

Exemple (selon les données de fin d'année) :

- Cible pour le groupe de prestation A = 3 000
- Nombre réel de clientes et clients servis dans le groupe de prestation A = 2 700
- Pourcentage de clientes et clients servis dans le groupe de prestation A à la fin de l'année = 90 %

3.1.2 Pourcentage de bénéficiaires du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) servis

Pour être inclus dans cet indicateur, les clientes et clients doivent répondre aux critères suivants :

- avoir établi que leur source de revenus provient du POSPH;
- répondre à la définition de personne servie.

Remarque : Les membres de la famille, comme les conjointes ou conjoints et les personnes à charge, qui ne sont pas des bénéficiaires directs du POSPH ne sont pas inclus dans cet indicateur.

Cet indicateur est calculé de la manière suivante :

- Nombre de bénéficiaires du POSPH servis / nombre total de clientes et clients servis

Exemple (selon les données de fin d'année) :

- Nombre réel de bénéficiaires du POSPH servis dans tous les groupes de prestation = 1 000
- Nombre réel de clientes et clients servis dans tous les groupes de prestation = 4 000
- Pourcentage de bénéficiaires du POSPH servis = 25 %

3.1.3 Pourcentage de personnes handicapées servies faisant partie de la population générale

Pour être inclus dans cet indicateur, les clientes et clients doivent répondre aux critères suivants :

- s'être identifiés comme une personne handicapée au sens du *Code des droits de la personne* de l'Ontario;
- répondre à la définition de personne servie.

Remarque : Pour les besoins du cadre de gestion du rendement, les bénéficiaires du POSPH servis seront exclus de ce calcul. Ainsi, les clientes et clients ne seront pas comptés deux fois, et le calcul du nombre de personnes servies par les gestionnaires de système de services sera plus précis.

Cet indicateur est calculé de la manière suivante :

- Nombre de personnes handicapées servies faisant partie de la population générale / nombre total de clientes et clients servis

Exemple (selon les données de fin d'année) :

- Nombre réel de personnes handicapées servies faisant partie de la population générale dans tous les groupes de prestation = 400
- Nombre réel de clientes et clients servis dans tous les groupes de prestation = 4 000
- Pourcentage de personnes handicapées servies faisant partie de la population générale = 10 %

3.1.4 Pourcentage de clientes et clients francophones servis

Pour être inclus dans cet indicateur, les clientes et clients doivent répondre aux critères suivants :

- s'être identifiés comme francophone;
- répondre à la définition de personne servie.

Cet indicateur est calculé de la manière suivante :

- Nombre de clientes et clients francophones servis / nombre total de clientes et clients servis

Exemple (selon les données de fin d'année) :

- Nombre réel de clientes et clients francophones servis dans tous les groupes de prestation = 200
- Nombre réel de clientes et clients servis dans tous les groupes de prestation = 4 000
- Pourcentage de clientes et clients francophones servis = 5 %

Remarque : Les services aux francophones évalués à l'aide du cadre de gestion du rendement s'ajoutent aux exigences que doivent satisfaire les gestionnaires de système de services afin de répondre aux besoins en services de ces personnes dans la zone de prestation de services. Les organisations candidates sont invitées à consulter l'entente de paiement de transfert pour en savoir plus sur les exigences relatives aux services en français.

3.1.5 Pourcentage de clientes et clients autochtones servis

Pour être inclus dans cet indicateur, les clientes et clients doivent répondre aux critères suivants :

- s'être identifiés comme appartenant aux Premières Nations, comme Inuit ou comme Métis³;
- répondre à la définition de personne servie.

Cet indicateur est calculé de la manière suivante :

- Nombre de clientes et clients autochtones servis / nombre total de clientes et clients servis

Exemple (selon les données de fin d'année) :

- Nombre réel de clientes et clients autochtones servis dans tous les groupes de prestation = 160
- Nombre réel de clientes et clients servis dans tous les groupes de prestation = 4 000
- Pourcentage de clientes et clients autochtones servis = 4 %

³ Le terme « autochtone » désigne à la fois les Premières Nations, les Inuits et les Métis, et remplace le terme général « aborigène », sauf dans les documents juridiques ou officiels. Il s'agit du terme utilisé dans la Constitution du Canada (*Loi constitutionnelle de 1982*) pour parler de certains droits constitutionnels et des personnes qui les possèdent. La *Loi constitutionnelle de 1982* reconnaît trois groupes autochtones au Canada, soit les Indiens (Premières Nations), les Inuits et les Métis. Ce sont trois peuples distincts ayant leurs propres patrimoines, langues, pratiques culturelles et croyances.

3.1.6 Pourcentage de jeunes ayant des besoins élevés en matière de soutien servis

Pour être inclus dans cet indicateur, les clientes et clients doivent répondre aux critères suivants :

- avoir entre 15 et 29 ans;
- avoir été classés dans le groupe de prestation C à l'aide de l'outil d'évaluation commune;
- répondre à la définition de personne servie.

Cet indicateur est calculé de la manière suivante :

- Nombre de jeunes ayant des besoins élevés en matière de soutien servis / nombre total de clientes et clients servis

Exemple (selon les données de fin d'année) :

- Nombre réel de jeunes ayant des besoins élevés en matière de soutien servis = 1 200
- Nombre réel de clientes et clients servis = 4 000
- Pourcentage de jeunes ayant des besoins élevés en matière de soutien servis = 30 %

3.1.7 Pourcentage de nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants servis

Pour être inclus dans cet indicateur, les clientes et clients doivent répondre aux critères suivants :

- habiter au Canada depuis moins de cinq ans;
- avoir le droit de travailler au Canada avec un permis de travail ouvert;
- répondre à la définition de personne servie.

Remarque : Les étudiantes et étudiants étrangers ainsi que les travailleuses et travailleurs étrangers temporaires dont le numéro d'assurance sociale commence par 900 ne sont pas inclus dans la définition de nouvelle arrivante ou nouvel arrivant puisqu'ils ne sont pas admissibles aux composantes des services assistés.

Les renseignements suivants servent à déterminer si une personne sera incluse dans cet indicateur :

- date d'arrivée de la personne au Canada (réponse à une question d'évaluation commune);
- date de l'évaluation commune de la personne.

Cet indicateur est calculé de la manière suivante :

- Nombre de nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants servis / nombre total de clientes et clients servis

Exemple (selon les données de fin d'année) :

- Nombre réel de nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants servis dans tous les groupes de prestation = 800
- Nombre réel de clientes et clients servis dans tous les groupes de prestation = 4 000
- Pourcentage de nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants servis = 20 %

Section 4 : Progression des clientes et clients vers l'obtention d'un emploi

4.1 Placement

Le placement reflète les services fournis dans le cadre du plan d'action en matière d'emploi.

Un placement est une formation en milieu de travail de six mois ou moins dont le but premier est l'apprentissage par l'expérience, comme convenu formellement par le fournisseur de services, l'employeur et la cliente ou le client dans le plan d'action en matière d'emploi.

Pour les besoins du cadre de gestion du rendement, le placement doit être effectué avec succès avant que la personne puisse être considérée comme servie.

Cet indicateur est calculé de la manière suivante :

- Nombre de placements effectués / nombre total de clientes et clients servis

Exemple (selon les données de fin d'année) :

- Nombre réel de placements effectués dans tous les groupes de prestation = 800
- Nombre réel de clientes et clients servis dans tous les groupes de prestation = 4 000
- Placement = 20 %

4.2 Formation ou études

La formation ou les études reflètent les services fournis dans le cadre du plan d'action en matière d'emploi.

Pendant la formation ou les études, les gestionnaires de système de services et les fournisseurs de services aideront les clientes et clients à garder le cap et leur offriront des services complémentaires, au besoin. Une fois la formation ou les études terminées, le gestionnaire et la cliente ou le client détermineront si des services supplémentaires (p. ex. un placement) pourraient être requis pour aider la cliente ou le client à atteindre ses objectifs d'emploi.

Pour être inclus dans cet indicateur, les clientes et clients doivent avoir réussi l'une des activités ci-dessous.

- Activités de formation, par exemple :
 - programme Deuxième carrière;
 - autre initiative de formation d'Emploi Ontario, comme le préapprentissage ou le Programme apprentissage-diplôme;
 - programme de formation offert par un collège privé d'enseignement professionnel inscrit;
 - autre programme de formation professionnelle permettant d'exercer une profession ou un métier réglementé ou non, autre programme de formation spécialisée en Ontario ou formation clairement liée aux objectifs de carrière de la cliente ou du client;
 - cours d'anglais ou de français langue seconde, si la cliente ou le client ne maîtrise pas l'anglais ou le français;
 - cours d'alphabétisation et de formation de base, si la cliente ou le client est un adulte qui a déjà une bonne compréhension de l'anglais ou du français, mais qui souhaite apprendre à lire, à écrire et à calculer, en plus d'apprendre d'autres formes de langage gestuel ou de mode de communication, en fonction de ses besoins;
 - programme de formation relais de l'Ontario;
 - programme de formation financé par le gouvernement fédéral ou une administration municipale.

- Activités éducatives qui mènent à un certificat ou à un titre de compétences, par exemple :
 - études secondaires, y compris en 12^e année, menant à l'obtention d'un diplôme d'études secondaires de l'Ontario ou l'équivalent;
 - études postsecondaires, notamment :
 - si la cliente ou le client s'est inscrit à un établissement d'enseignement postsecondaire et a obtenu un certificat, un diplôme ou un grade dans un collège privé d'enseignement professionnel, un collège ou une université;
 - si la cliente ou le client avait déjà un diplôme, un certificat ou un grade, a poursuivi ses études postsecondaires et a obtenu un diplôme, un certificat ou un grade supplémentaire;

- rattrapage scolaire, si la cliente ou le client vise à obtenir une attestation ou un certificat d'études secondaires ou postsecondaires;
- autre programme d'études conduisant à l'obtention d'un certificat ou d'un diplôme.

Remarque : Les ateliers de ressources et d'information (p. ex. sur la rédaction d'un curriculum vitæ) et la formation à court terme financée par le fournisseur de services (p. ex. Smart Serve et cours de premiers soins) ne sont pas pris en compte dans cet indicateur de rendement.

Cet indicateur est calculé de la manière suivante :

- Nombre d'activités de formation ou d'études terminées / nombre total de clientes et clients servis

Exemple (selon les données de fin d'année) :

- Nombre réel d'activités de formation ou d'études terminées dans tous les groupes de prestation = 2 000
- Nombre réel de clientes et clients servis dans tous les groupes de prestation = 4 000
- Formation ou études = 50 %

Section 5 : Satisfaction de la clientèle quant aux services

Pour évaluer leur satisfaction quant aux services offerts, les clientes et clients doivent attribuer une note aux affirmations suivantes :

- J'ai obtenu le genre de services dont je pense avoir eu besoin.
- Les services que j'ai obtenus constituaient une bonne façon de m'aider.
- Si j'avais à demander de nouveau de l'aide, je ferais appel aux mêmes ressources.
- Je recommanderais probablement le programme à une personne qui cherche des services semblables à ceux que j'ai obtenus.

Les notes seront attribuées sur une échelle de Likert, comme suit :

- Fortement en désaccord = 1
- En désaccord = 2
- Ni d'accord ni en désaccord = 3
- D'accord = 4
- Fortement d'accord = 5

Les clientes et clients doivent préciser leur degré de satisfaction quant aux services reçus au moment du suivi effectué trois mois après la mise en œuvre du plan d'action en matière d'emploi et sans égard à leur situation d'emploi.

Ils doivent attribuer une note de 1 à 5, conformément à l'échelle de Likert ci-dessus. Une note de 1 indique qu'ils sont fortement en désaccord avec l'affirmation, et une note de 5 indique qu'ils sont fortement d'accord avec l'affirmation.

La note moyenne des quatre affirmations servira à déterminer la satisfaction de la clientèle. Les clientes et clients qui ont attribué une note moyenne de 4 ou plus aux affirmations seront considérés comme satisfaits.

Cet indicateur est calculé de la manière suivante :

- Nombre de clientes et clients servis ayant attribué une note moyenne de 4 ou plus aux affirmations / nombre total de clientes et clients servis

Remarque : Le dénominateur inclura l'ensemble des clientes et clients servis qui devaient faire l'objet d'un suivi après trois mois et auprès desquels ce suivi a été fait.

Exemple (selon les données de suivi après trois mois pour l'ensemble des clientes et clients servis) :

- Nombre réel de clientes et clients satisfaits = 3 000
- Nombre réel de clientes et clients servis = 3 800
- Obtention de résultats en matière d'emploi = 79 %

Section 6 : Résultats en matière d'emploi

6.1 Obtention de résultats en matière d'emploi par groupe de prestation

Pour être inclus dans cet indicateur, les clientes et clients doivent répondre aux critères suivants :

- travailler au moins 20 heures par semaine, ce qui doit être confirmé par le gestionnaire de système de services;
- répondre à la définition de personne servie.

Cet indicateur est calculé de la manière suivante :

- Nombre de clientes et clients servis du groupe de prestation A, B ou C qui occupent un emploi / nombre de clientes et clients servis du groupe de prestation A, B ou C

Pour la première année de la phase de modélisation, cet indicateur sera mesuré en fonction de la situation de la cliente ou du client au moment du suivi après trois mois.

Exemple (selon les données de suivi après trois mois pour les clientes et clients servis du groupe de prestation A) :

- Nombre réel de clientes et clients servis du groupe de prestation A qui occupent un emploi = 2 100
- Nombre réel de clientes et clients servis du groupe de prestation A = 2 700

- Obtention de résultats en matière d'emploi pour le groupe de prestation A = 78 %

En plus de mesurer les indicateurs de rendement établis, le Ministère élaborera des mesures de la qualité des services d'emploi selon les exigences relatives aux données et au suivi, la planification des activités au moment des négociations avec les gestionnaires de système de services ainsi que le suivi et l'évaluation des résultats à l'échelle du système.

Section 7 : Cibles de référence du cadre de gestion du rendement

7.1 Principe des cibles de référence

Les cibles de référence du cadre de gestion du rendement permettent d'établir des seuils servant à évaluer le rendement des gestionnaires de système de services au cours de la première année de prestation de services d'emploi intégrés. Ces cibles ont été établies en analysant les données d'Emploi Ontario liées aux plans de services des clientes et clients qui ont pris fin au cours de l'exercice 2018-2019 dans leurs zones de prestation de services respectives.

Comme le Ministère mettra en œuvre le cadre de gestion du rendement de façon progressive, les cibles de référence présentées correspondent aux niveaux de service minimaux exigés. Tout au long de la phase de modélisation et à mesure que les données deviendront accessibles, le Ministère collaborera avec les gestionnaires de système de services au raffinement des cibles et des indicateurs selon des données probantes et des principes d'amélioration continue. Ainsi, les indicateurs tiendront compte du contexte local, y compris du marché du travail et des conditions de prestation de services.

7.2 Cibles de référence par zone de prestation de services

7.2.1 Cibles de référence pour Hamilton et la péninsule du Niagara

Indicateurs de rendement clés	Cibles de référence
Bénéficiaires du POSPH servis	4,2 %
Personnes handicapées servies faisant partie de la population générale	7,2 %
Clientèles et clients autochtones servis	3,2 %
Clientèles et clients francophones servis	1,3 %
Jeunes ayant des besoins élevés en matière de soutien servis	13,6 %
Nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants servis	3,9 %

Indicateurs de rendement clés	Cibles de référence
Placement	7,8 %
Formation ou études	5,5 %
Satisfaction de la clientèle	80,4 %

7.2.2 Cibles de référence pour Muskoka et Kawartha Lakes

Indicateurs de rendement clés	Cibles de référence
Bénéficiaires du POSPH servis	6,6 %
Personnes handicapées servies faisant partie de la population générale	15,1 %
Clientèles et clients autochtones servis	3,2 %
Clientèles et clients francophones servis	0,5 %
Jeunes ayant des besoins élevés en matière de soutien servis	16,5 %
Nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants servis	1,1 %
Placement	9,7 %
Formation ou études	3,5 %
Satisfaction de la clientèle	68,3 %

7.2.3 Cibles de référence pour Peel

Indicateurs de rendement clés	Cibles de référence
Bénéficiaires du POSPH servis	0,9 %
Personnes handicapées servies faisant partie de la population générale	3,7 %
Clientèles et clients autochtones servis	0,3 %
Clientèles et clients francophones servis	0,7 %
Jeunes ayant des besoins élevés en matière de soutien servis	15,9 %
Nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants servis	21,4 %

Indicateurs de rendement clés**Cibles de référence**

Placement	6,1 %
Formation ou études	7,3 %
Satisfaction de la clientèle	83,8 %