

**Ministère du Travail, de la Formation et du Développement des
compétences**

**Renouvellement des services d'emploi : annonce relative aux
gestionnaires de système de services de la Phase 1**

Foire aux questions

Table des matières

Transition dans les régions désignées de la Phase 1	2
Je suis un fournisseur de service dans une des quatre régions désignées de la Phase 1. Comment le nouveau modèle de gestionnaires de système de services (GSS) me touchera-t-il?	2
Le ministère offrira-t-il l'occasion aux fournisseurs de services de rencontrer les GSS des régions désignées de la Phase 1 et de leur présenter leurs organismes?	3
Les fournisseurs de services des régions désignées de la Phase 1 offriront-ils encore des programmes de formation à l'emploi visés, comme le Programme d'alphabétisation et de formation de base, la Subvention Canada-Ontario pour l'emploi ou le Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes?	3
Qu'arrive-t-il aux fournisseurs de services d'Emploi Ontario qui ont des bureaux de services à l'intérieur et à l'extérieur des régions désignées de la Phase 1? Qui détiendra le contrat?	4
Pourquoi certains bureaux obtiennent-ils uniquement des engagements de trois mois?	4
Comment les GSS se prépareront-ils à mettre en œuvre le nouveau modèle de prestation de services durant la période de transition et la période de prestation intégrée des services d'emploi?	5
Existera-t-il un mécanisme pour régler les différends potentiels entre les fournisseurs de services et leur GSS?	5
Est-ce que les plus petits bureaux d'emploi doivent s'inquiéter de ne plus avoir de relation directe avec les bureaux régionaux du ministère?	6
Qu'est-ce qui changera dans les bureaux d'aide sociale dans les régions désignées de la Phase 1?	6

Renseignements généraux sur le RSE	6
Quel est le calendrier de mise en œuvre pour les régions désignées restantes? 6	
Combien de zones desservies une organisation peut-elle obtenir lors de la prochaine phase du processus concurrentiel ?	7
Les régions prototypes désignées affichent-elles des résultats positifs à ce jour?7	
Pourquoi le ministère a-t-il annoncé trois nouveaux GSS plutôt que quatre?	
Quatre zones desservies ne faisaient-elles pas partie du processus concurrentiel de la phase 1 ?	7

Transition dans les régions désignées de la Phase 1

Je suis un fournisseur de service dans une des quatre régions désignées de la Phase 1. Comment le nouveau modèle de gestionnaires de système de services (GSS) me touchera-t-il?

Comme pour les prototypes, le ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences (MTFDC) a établi une approche par étape qui assurera la continuité du service et l'accès des clients au fur et à mesure que changent les rôles et responsabilités durant la période où les fournisseurs de services passent de la supervision ministérielle à la supervision par les gestionnaires de système de services.

Période de planification

Cette période vise à permettre aux gestionnaires de système de services de s'établir dans la région désignée et de se familiariser avec le réseau existant de fournisseurs de services d'Emploi Ontario (EO). Les GSS ne pourront pas apporter de changements à la prestation des services ou au réseau de fournisseurs de services durant la période de planification.

Période de transition

Durant cette période, les gestionnaires de système de service deviendront responsables de la gestion des fournisseurs qui offrent les services d'emploi visés du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) et d'Emploi Ontario. Or, les GSS ne pourront pas apporter de changements à la prestation des services ou au réseau de fournisseurs de services durant cette période.

Les nouveaux GSS auront des périodes de planification et de transition de jusqu'à douze (12) mois avant d'évaluer le réseau local de prestation de services et d'y apporter des changements potentiels.

Mis en œuvre – prestation intégrée des services d'emploi

À ce moment, la période de transition sera terminée et les bénéficiaires d'Ontario au travail et du POSPH seront renvoyés aux gestionnaires de système de services. Ces derniers pourront apporter des changements au réseau des fournisseurs de services et seront entièrement responsables de concevoir, planifier et livrer les services d'emploi dans leur région désignée.

Les gestionnaires de système de service devront superviser et gérer la santé et capacité globales de leur région de prestation de services.

Le ministère offrira-t-il l'occasion aux fournisseurs de services de rencontrer les GSS des régions désignées de la Phase 1 et de leur présenter leurs organismes?

Dans le cadre du plan d'intégration de la Phase 1, le MTFDC organisera des rencontres entre les GSS, les fournisseurs de services et les partenaires municipaux dans leur région désignée afin d'assurer que les GSS et les fournisseurs de services sont coordonnés et prêts à assumer leurs responsabilités et rôles respectifs en vertu du nouveau modèle de prestation intégrée de services d'emploi.

De plus, les GSS élaboreront un plan de mobilisation intégré avec les fournisseurs de services d'emploi et d'autres organismes qui servent les groupes d'inclusion afin de soutenir la planification et prestation efficaces des services pour les clients.

Les fournisseurs de services des régions désignées de la Phase 1 offriront-ils encore des programmes de formation à l'emploi visés, comme le Programme d'alphabétisation et de formation de base, la Subvention Canada-Ontario pour l'emploi ou le Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes?

Les programmes d'EO visés par le renouvellement des services à l'emploi sont les suivants :

- Service d'emploi (SE)
- Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes (PAEJ)
- Programme d'accès aux emplois d'été pour les jeunes (PAEEJ)
- Services d'aide à l'emploi de l'Ontario (SAEO)

- Volet Soutien de l'emploi du POSPH
- Aide à l'emploi d'Ontario au travail
- Programme de soutien à l'emploi

Les programmes d'EO qui ne sont pas visés continueront à être livrés par le réseau existant de fournisseurs de services dans les régions désignées de la Phase 1. Le MTFDC continuera à superviser ces programmes.

Les GSS aiguilleront les chercheurs d'emploi vers les soutiens appropriés à l'emploi et la formation, y compris vers les programmes encore sous la responsabilité du ministère (p. ex., Programme d'alphabétisation et de formation de base, Subvention Canada-Ontario pour l'emploi).

Qu'arrive-t-il aux fournisseurs de services d'Emploi Ontario qui ont des bureaux de services à l'intérieur et à l'extérieur des régions désignées de la Phase 1? Qui détiendra le contrat?

Les nouveaux GSS établiront leurs propres ententes avec les fournisseurs de services durant la période de transition dans leur région désignée. Afin de permettre le déroulement de ce processus, le ministère a rédigé des ententes uniques pour les fournisseurs de services pour 2022-2023 afin d'accommoder l'approche suivante :

- **Les fournisseurs de services ayant des bureaux uniquement à l'intérieur des régions désignées** recevront une entente qui décrit les engagements pour une période de trois mois (avril à juin 2022).
- **Les fournisseurs de services ayant des bureaux à l'intérieur et à l'extérieur des régions désignées** recevront une entente qui décrit :
 - les engagements pour une période de trois mois (avril à juin 2022) pour les bureaux dans les régions désignées de la Phase 1;
 - les engagements pour une période de 12 mois (avril 2022 à mars 2023) pour les bureaux à l'extérieur des régions désignées de la Phase 1.
- **Les fournisseurs de services ayant des bureaux à l'extérieur des régions désignées** recevront une entente standard décrivant les engagements pour 12 mois (avril 2022 à mars 2023).

Pourquoi certains bureaux obtiennent-ils uniquement des engagements de trois mois?

Tandis que les fournisseurs de services recevront le même niveau de financement pour l'exercice 2022-2023 complet pour le Service d'emploi, les SAEO, le Soutien à l'emploi et le PAEJ/PAEEJ, les bureaux dans les régions désignées de la Phase 1 recevront des fonds dans le cadre de deux ententes différentes :

- Une entente entre le fournisseur de services et le ministère établira les trois premiers mois (avril à juin 2022) de financement.
- Une entente entre le fournisseur de services et le GSS établira les neuf mois (juillet 2022 à mars) suivants de financement.

Comment les GSS se prépareront-ils à mettre en œuvre le nouveau modèle de prestation de services durant la période de transition et la période de prestation intégrée des services d'emploi?

Chaque GSS élaborera un document de résultats de la phase de transition en consultation avec les parties prenantes dans leurs collectivités, y compris les fournisseurs de services, les représentants de groupes de clients spécialisés et les municipalités. Ces plans s'appuieront sur les soumissions fournies par chaque GSS dans le cadre de l'appel de propositions.

Les résultats de la phase de transition des soumissions des GSS seront fondés sur une évaluation complète et basée sur la preuve de la capacité du réseau, de la demande locale et de la qualité du service. Dans le cadre de ce processus, les GSS doivent tenir compte des données sur le marché local et des données du ministère sur les résultats pour les clients et le rendement des fournisseurs de services.

Tout au long du processus, les GSS devront consulter les intervenants, ainsi qu'élaborer et décrire leur approche à la prestation des services, dont la planification de services et programmes novateurs avec des fournisseurs spécialisés pour répondre aux besoins de la collectivité locale. Les GSS pourront aussi envisager des changements à la composition de leur réseau de prestation de services.

Existera-t-il un mécanisme pour régler les différends potentiels entre les fournisseurs de services et leur GSS?

Dans le cadre de leur contrat avec le ministère, les GSS sont tenus d'avoir en place un mécanisme de règlement de différends avec les clients et les fournisseurs de service qui précise le temps de réponse, le protocole de recours hiérarchique et les exigences en matière de production de rapports. Les GSS doivent informer le ministère tous les trimestres des différends avec les clients et fournisseurs de services et leur résolution.

Est-ce que les plus petits bureaux d'emploi doivent s'inquiéter de ne plus avoir de relation directe avec les bureaux régionaux du ministère?

Le ministère reconnaît l'importance d'avoir des partenaires locaux pour livrer des services d'emploi de qualité à la population. Le ministère sera l'un des intendants du système dans le cadre du nouveau modèle de prestation de services. Dans ce rôle, le ministère établira des normes, des résultats relatifs au rendement et des politiques et priorités pour le système de prestation intégrée des services d'emploi. Le ministère veut consulter activement les GSS et collaborer avec eux, ainsi qu'obtenir les commentaires des fournisseurs qui veulent régler les problèmes collectivement et s'assurer que le système de prestation de services et le marché sont sains afin d'autonomiser les clients.

Qu'est-ce qui changera dans les bureaux d'aide sociale dans les régions désignées de la Phase 1?

Le programme d'aide à l'emploi Ontario au travail et le volet Soutien de l'emploi du POSPH seront intégrés à EO dans les régions désignées de la Phase 1. Le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (MSESC), le MTFDC et les GSS visés travailleront ensemble durant la période de planification et de transition pour intégrer ces programmes de façon à ce qu'ils soutiennent la mise en œuvre de la prestation intégrée des services à l'emploi qui débutera en avril 2023.

Renseignements généraux sur le RSE

Quel est le calendrier de mise en œuvre pour les régions désignées restantes?

À part trois régions prototypes (Peel, Hamilton-Niagara, Muskoka-Kawarths), il reste actuellement 12 régions désignées qui devront être intégrées au modèle de prestation intégrée des services d'emploi.

Avril 2022 : Les ententes de transfert de paiement entre le ministère et les GSS seront en place d'ici la fin d'avril 2022 pour les régions désignées de la Phase 1 (York, Halton, Stratford-Bruce).

Avril 2022: Le processus concurrentiel pour les régions désignées de la Phase 2 (London, Durham, Windsor-Sarnia, Kitchener-Waterloo-Barrie et Ottawa) commencera à la fin d'avril 2022. On prévoit accorder les contrats en décembre 2022.

2023 : Le processus concurrentiel pour les régions désignées plus complexes restantes (y compris Toronto et deux régions désignées dans le nord de l'Ontario) de la Phase 3 aura lieu en 2013, en raison de la planification et de l'engagement supplémentaires requis.

Combien de zones desservies une organisation peut-elle obtenir lors de la prochaine phase du processus concurrentiel ?

Les candidats peuvent soumissionner pour n'importe laquelle des cinq zones desservies de la phase 2, mais ne peuvent en remporter qu'une seule.

Les régions prototypes désignées affichent-elles des résultats positifs à ce jour?

Le programme Ontario au travail et le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées ont été intégrés à Emploi Ontario il y a à peine plus d'un an, et la période de prestation intégrée des services d'emploi a commencé dans les trois régions prototypes du RSE le 1^{er} janvier 2021.

Durant cette période, le MTFDC et le MDESC ont recueilli diverses données sur la clientèle pour évaluer les résultats en matière d'emploi et orienter la transformation du système.

Bien que les données sur les résultats de la clientèle en matière d'emploi soient limitées, les résultats préliminaires sont encourageants. Dans les régions prototypes, plus de 39 000 clients ont entamé un plan d'action à l'emploi. Plus de 17 000 (43 %) de ceux-ci ont été renvoyés à Emploi Ontario par leur chargé de cas d'OE ou du POSPH. Le modèle sert aussi une vaste gamme de clients, dont des personnes handicapées, de nouveaux arrivants, des Autochtones, des personnes racialisées et des francophones.

Le ministère continuera de suivre et d'évaluer les progrès en fonction des données.

Pourquoi le ministère a-t-il annoncé trois nouveaux GSS plutôt que quatre? Quatre zones desservies ne faisaient-elles pas partie du processus concurrentiel de la phase 1 ?

Le ministère a mené à bien un processus concurrentiel équitable et transparent et l'annonce d'aujourd'hui illustre les progrès continus réalisés dans la mise en œuvre du

renouvellement des services d'emploi. Le ministère consacrera plus de temps à l'achèvement du processus d'évaluation et de négociation pour la zone desservie qui reste, c'est-à-dire Kingston-Pembroke, et vous fournira d'autres renseignements et précisions lorsqu'ils seront disponibles.