



Ministère de la Formation et des Collèges et Universités

Transformation des services d'emploi

Journée des fournisseurs

Le 15 mai 2019

Section	Sujet	Horaire
1	Inscription	8 h à 9h
2	Mot de bienvenue	9 h à 9 h 15
3	Présentation de la Journée des fournisseurs <ul style="list-style-type: none"> • Présentation des objectifs de la Journée • Définition des principes de participation 	9 h 15 à 9 h 30
4	Contexte et objectifs de la transformation <ul style="list-style-type: none"> • Présentation de notre vision • Explication des objectifs visés et des principes de conception • Présentation du plan de mise en œuvre 	9 h 30 à 10 h
5	Pause Courriels et Café	10 h à 10 h 15
6	Modèle de fonctionnement provisoire <ul style="list-style-type: none"> • Présentation de la vision actuelle des principaux éléments 	10 h 15 à 10 h 45
7	Période de questions	10 h 45 à 11 h 15
8	Séance de réseautage animée Connaître les forces et les capacités des fournisseurs	11 h 15 à 12 h
9	À venir <ul style="list-style-type: none"> • Structure des rencontres individuelles • Présentation de la structure d'approvisionnement et des échéances provisoires 	12 h à 12 h 15
10	Pause	12 h 15 à 13 h
11	Rencontres individuelles	13 h à 17 h

Mot de bienvenue

15 minutes

Merci de votre participation.

L'Ontario s'efforce de concevoir le meilleur système de services d'emploi possible pour les Ontariennes et Ontariens et pour les entreprises.

- La transformation des services d'emploi aidera les chercheurs d'emploi à **trouver et à conserver de bons emplois**, et aidera les employeurs à **recruter des travailleurs compétents**.
- Un **nouveau modèle de gestion des services d'emploi** sera déployé pour que le système
- réponde mieux aux besoins des chercheurs d'emploi, des entreprises et des communautés.
- Les rôles et les responsabilités actuels seront redéfinis pour mettre en place un système axé sur la responsabilisation et l'obtention de résultats.
- Votre opinion est importante pour le gouvernement. Nous aimerions **obtenir vos commentaires** pour éclairer sa réflexion et son approche quant au futur système d'emploi et de formation.

Présentation de la Journée des fournisseurs

15 minutes

La raison de votre présence aujourd'hui...

Nous aimerions connaître votre opinion sur la conception préliminaire du futur système de services d'emploi.

- Vos commentaires aideront le gouvernement à :
 - évaluer la **capacité du marché**, l'**état de préparation** et l'**intérêt** face à l'approche proposée;
 - comprendre les **besoins** potentiels en matière de **soutien des capacités** pour encourager la participation;
 - déterminer les **pratiques exemplaires en matière de services d'emploi** pour les personnes ayant de plus grands besoins ou des besoins particuliers;
 - explorer les **possibilités d'innovation** dans la prestation de services d'emploi.
- Vos observations orienteront la réflexion et l'approche du gouvernement provincial quant à l'élaboration du futur système de services d'emploi.

Principes directeurs de la participation

Processus équitable et transparent

- Les réponses du gouvernement aux questions posées par les fournisseurs seront communiquées à tous les répondants.

Ouverture à l'apprentissage et à l'adaptation

- Les observations des fournisseurs éclaireront l'amélioration, par le gouvernement provincial, des éléments du système proposé (comme la conception préliminaire des services d'emploi futurs et la gamme de programmes offerte).

Partenariats

- Le gouvernement donnera aux fournisseurs l'occasion d'apprendre à se connaître et d'étudier les possibilités de partenariat.

Le gouvernement provincial pourrait intégrer des idées, de l'information ou du contenu soumis par un fournisseur dans son processus concurrentiel ou son futur système d'emploi.

Au programme aujourd'hui

Aujourd'hui, trois grandes activités :

1. une **séance d'information ouverte** au sujet des plans du gouvernement provincial pour la transformation des services d'emploi;
2. une **séance de réseautage et de présentation** pour favoriser les partenariats et la collaboration;
3. des **rencontres individuelles** facultatives et informelles avec les fournisseurs (ce ne sont pas des rencontres d'évaluation).

La Journée des fournisseurs se veut un forum ouvert permettant au gouvernement provincial de communiquer ses exigences globales, et aux fournisseurs de poser des questions, d'obtenir de l'information et de formuler des commentaires sur les besoins opérationnels fondamentaux du ministère.

Contexte et objectifs de la transformation

30 minutes

Notre vision

Un système de services d'emploi à empreinte locale qui produit des résultats durables pour les particuliers et les entreprises, en réponse à leurs besoins.

- La transformation du système de services d'emploi vise principalement à :
 - diminuer la fragmentation et le chevauchement des systèmes d'emploi provinciaux pour améliorer le service à la clientèle;
 - améliorer la responsabilisation;
 - permettre aux chercheurs d'emploi et aux employeurs d'obtenir de meilleurs résultats.

Les Ontariens ont accès aux services d'emploi finances par le gouvernement au moyen de divers systèmes.

À l'heure actuelle, trois systèmes de services d'emploi coexistent en Ontario :

- Emploi Ontario (EO)

Ministère de la Formation, des Collèges et des Universités (MFCU)

- Pour tous, y compris les particuliers et les employeurs
- Gamme de plus de 30 programmes et services offerts par le gouvernement ou des tiers
- Financé principalement dans le cadre d'ententes de transfert relatives au marché du travail
- Plus de 1 milliard de dollars investi chaque année dans les programmes et services d'EO
- Prestation de services à certains bénéficiaires de l'**aide sociale**

- Aide à l'emploi – Ontario autravail (OT)

Ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (MSESC)

- Pour les personnes sans emploi ou sous-employées qui ont temporairement besoin d'une aide financière
- Offerts par des partenaires de prestation (municipalités et Premières Nations) ou des sous-traitants d'OT
- Aiguillage de certains clients vers Emploi Ontario pour un soutien direct à la recherche d'emploi
- Financement provincial
- Soutien de l'emploi – Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (MSESC)
 - Pour les personnes handicapées admissibles
 - Offert par des fournisseurs de services communautaires à but lucratif et sans but lucratif
 - Financement provincial

On peut faire mieux pour les particuliers et les entreprises

Plusieurs problèmes compromettent les trois systèmes d'emploi :

Le pourquoi du changement

- Méconnaissance du soutien offert aux clients
- Évaluation et prestation de services cloisonnées
- Mécanismes d'application limités
- Orientation complexe et obstacles à l'accessibilité
- Résultats imprécis Chevauchement des responsabilités
- Le pourquoi du changement
- Chevauchement des services
- Planification incohérente et non coordonnée des services
- Nombre limité de clients qui quittent les programmes et les services
- Maintien inadéquat des clients en emploi

La transformation des services d'emploi vise à atteindre des résultats précis...

Les objectifs ci-dessous cadrent avec la vision qu'a le gouvernement provincial du futur système d'emploi :

Vision : Un système de services d'emploi à empreinte locale qui répond aux besoins des divers chercheurs d'emploi et employeurs de l'Ontario

- Les clients trouvent et gardent de bons emplois
- Les clients obtiennent les services dont ils ont besoin quand ils en ont besoin
- Les clients réduisent leur dépendance à l'aide au revenu
- Les employeurs trouvent les travailleurs ayant les compétences dont ils ont besoin
- Le système est viable et sert efficacement les clients

...en appliquant à la conception du système une approche fondée sur les données probantes

Au sein du futur système de services d'emploi :

- Les programmes d'emploi du MFCU et du MDESC seront **remaniés et intégrés** entre eux.
- Le gouvernement provincial confiera aux nouveaux **gestionnaires du système de services** la gestion des relations.
- Ces personnes géreront les relations avec les fournisseurs de services d'emploi dans les **zones de prestation locales** de la province.
- En outre, elles planifieront, concevront et géreront la prestation des services dans le but d'atteindre des résultats d'emploi.
- **Les ressources cibleront** les clients qui en ont le plus besoin.
- Le **financement** comportera un volet lié à l'atteinte d'**objectifs** prédéfinis.

Principes de conception préliminaire

Nous mettons sur pied, en Ontario, un futur système de services d'emploi qui sera...

- Responsable et contestable
- Efficace et innovateur
- Communautaire et adapté aux besoins locaux
- Viable sur le plan commercial
- Coordonné et intégré
- Axé sur les personnes et les clients

Mise en œuvre du futur système*

- Le gouvernement provincial procédera de manière graduelle.
- Le nouveau système sera d'abord **mis en œuvre dans trois collectivités pour les modélisations.**
- La **mise en œuvre à l'échelle de la province** se fera ultérieurement.

Mai 2019

- **Journée des fournisseurs De juin 2019 à la fin mars 2020**
- Mise au point des modélisations, sélection des gestionnaires et mise en œuvre

Avril 2020

- Début de l'inscription des clients dans les collectivités pour les modélisations

À compter de 2021

- Amélioration de la conception du système selon les leçons apprises dans les collectivités pour les modélisations
- Début de la mise en œuvre du nouveau système à l'échelle provinciale

*L'échéancier peut changer.

Pause

15 minutes

Modèle de fonctionnement provisoire

30 minutes

À partir des données probantes recueillies jusqu'à maintenant, le gouvernement provincial a créé un modèle de fonctionnement provisoire pour définir les éléments possibles du futur système.

La conception du modèle s'articule sur six couches :

- Gouvernance
- Modèle de prestation
- Services et processus
- Données
- Modèle de financement
- Technologie

Gouvernance

Une redéfinition des rôles et des responsabilités pour établir une hiérarchie claire entre la province et les gestionnaires du système de services au sein du système d'emploi transformé et intégré.

Voici les éléments de la gouvernance du système :

- **Trois couches de gouvernance** – Le gouvernement provincial, les gestionnaires du système de services et les fournisseurs de services locaux.
- **Des résultats prévisibles** – Le gouvernement provincial établira des paramètres et des mécanismes de contrôle. Les gestionnaires du système de services sont évalués en fonction de l'atteinte de résultats clés du cadre de gestion du rendement.
- **Deux possibilités de contestabilité** – Le gouvernement provincial embauchera les gestionnaires du système de services et pourra remplacer ceux dont le rendement est faible. Les gestionnaires embaucheront les fournisseurs de services locaux et pourront retirer ou remplacer ceux dont le rendement est faible.
- **Une collaboration pangouvernementale** – Le MFCU travaillera étroitement avec le MDESC et d'autres ministères offrant des services à la personne pour que les besoins multidimensionnels des clients sont satisfaits.

Modèle de prestation

Une approche en matière de prestation de services qui comprend les lieux, les méthodes et les services qui seront au cœur du nouveau modèle.

Voici les éléments de l'approche en matière de prestation :

- **Des zones de prestation de services** – La province est divisée selon les régions économiques et les divisions de recensement établies par Statistique Canada.
- **Les responsabilités des gestionnaires du système de services** – La coordination et la mise en place d'un système de services d'emploi accessible, qui répond aux besoins locaux, ainsi que la conception et la sélection de solutions de services particuliers; la collaboration avec les partenaires de prestation de services d'aide sociale; le respect des exigences provinciales (p. ex. celles de la *Loi sur les services en français*).
- **Les responsabilités du MFCU** – Le MFCU aura encore un rôle à jouer dans l'offre de certains leviers provinciaux.
- **Une prestation de services à canaux multiples** – La prestation de services sera accessible et se fera notamment en personne, en ligne et par téléphone.

Services et processus

Une nouvelle approche de ciblage des services dans le cadre de laquelle tous les besoins des clients sont évalués de façon cohérente. Les clients recevront des services adaptés à leurs besoins, dans une optique de résultats.

Voici les éléments des services et des processus du modèle :

- **Un outil d'évaluation commune** – Tous les clients seront évalués au moyen d'un outil d'évaluation commune conçu par le MFCU et le MDESC. L'outil sera uniforme (il sera le même dans toutes les zones de prestation de services) et sera supervisé par le MFCU.
- **Des services ciblés** – Les clients seront divisés en groupes selon une évaluation commune mandatée par la province et recevront des services ciblés en réponse à leurs besoins. Les clients qui nécessitent plus de services (p. ex. les personnes handicapées) les recevront.
- **Une combinaison de services** – Les clients auront accès à toute une gamme de services d'emploi, de services de formation professionnelle et de services spécialisés, le tout chapeauté par les gestionnaires du système des services.

Données

Les données et les analyses nécessaires à la transformation.

Voici les éléments propres aux données du modèle :

- **Un système de collecte de données** – Un système provincial de données alimenté par tous les gestionnaires du système des services et tous les fournisseurs de services. Des outils de collecte de données et des indicateurs de rendement principaux existent déjà et sont communs aux différentes zones de prestation de services.
- **Une approche simplifiée en matière de données** – Les clients n’auront à fournir leurs renseignements personnels qu’une seule fois. Les gestionnaires du système des services et les fournisseurs de services n’auront à fournir des données qu’en réponse au cadre de gestion du rendement du gouvernement provincial et à d’autres obligations.

Modèle de financement

L'approche suivant laquelle les montants de financement des gestionnaires du système de services sont remboursés au titre de la prestation de services à la clientèle. Cette approche pourrait préciser les sommes exactes servant à l'atteinte des résultats, et le moment où ceux-ci doivent être atteints.

Composition du financement accordé aux gestionnaires du système des services :

- Frais fixes
- Financement axé sur des jalons précis
- Financement axé sur les résultats
- Fonds de transfert pour les clients et les fournisseurs

La structure de financement tient compte des groupes de clients qui ont des besoins complexes en matière d'emploi, comme les personnes handicapées, pour veiller à leur offrir des services adéquats.

Technologie

La technologie nécessaire pour gérer les données et soutenir la mise en œuvre des services et des processus.

Voici les principaux éléments liés à la technologie :

- **Un système intégré de gestion des cas** – Système intégré dans tous les ministères et utilisé par tous les gestionnaires du système des services pour offrir une expérience harmonieuse aux clients.
- **Une prestation de services numérique** – Une offre en ligne axée sur le client permet un meilleur accès aux services et un meilleur soutien aux chercheurs d'emploi dans leurs démarches.

Période de questions

30 minutes

Séance de réseautage animée

45 minutes

Dîner de réseautage

45 minutes

À venir

15 minutes

Rappel : Thèmes principaux des rencontres individuelles

- Évaluer la capacité du marché, l'état de préparation et l'intérêt face à l'approche proposée
- Comprendre les besoins potentiels en matière de soutien des capacités pour encourager la participation
- Déterminer les pratiques exemplaires en matière de services d'emploi pour les personnes ayant de plus grands besoins ou des besoins particuliers
- Explorer les possibilités d'innovation dans la prestation de services d'emploi

Objectif des rencontres individuelles

Cet après-midi, nous tiendrons des conversations individuelles semi-structurées avec les fournisseurs qui ont manifesté leur intérêt à y participer.

- L'objectif de ces rencontres est de permettre un **échange** entre les représentants du gouvernement, les partenaires et les fournisseurs inscrits.
- Les rencontres ne dureront pas plus d'**une heure**.
 - 15 minutes – Présentation optionnelle par le fournisseur
 - 45 minutes – Période de questions, dont :
 - Questions d'ordre général :
 1. Quel rôle entrevoyez-vous pour votre organisme dans le système transformé des services d'emploi?
 2. Quelles sont les principales possibilités d'innovation dans la prestation de services?
 3. Quels obstacles prévoyez-vous quant à votre participation à la transformation ou quant à la réussite de la transformation?
 4. Quelles sont les zones de prestation de services qui intéressent votre organisme, et pourquoi?
 - Questions du gouvernement en fonction de votre présentation
 - Discussion et période de questions

Des commentaires après la Journée des fournisseurs?

Le gouvernement souhaite obtenir vos commentaires si vous pensez à autre chose dans les prochains jours.

- Les commentaires peuvent être soumis au moyen du formulaire qui vous sera envoyé après la Journée des fournisseurs.
- La date limite pour l'envoi est le 22 mai 2019.

Approche en matière d'approvisionnement et échéances provisoires

Les gestionnaires du système de services sélectionnés seront ceux qui sont en meilleure position pour gérer le système de services d'emploi dans leurs zones de prestation de services respectives et fournir des résultats.*

- **Fin du printemps 2019** - Publication des demandes de prix
- **Début de l'été 2019** - Date limite des demandes de prix
- **Mi-été 2019** - Publication des DP
- **Fin de l'été 2019** - Date limite des DP
- **Automne 2019** - Annonce des gestionnaires du système de services dans les trois collectivités pour les modélisations

*Le processus concurrentiel pour devenir gestionnaire du système de services sera ouvert à tous les organismes des secteurs public, privé et sans but lucratif, ainsi qu'aux gestionnaires de services municipaux regroupés et aux gestionnaires de conseils d'administration de district des services sociaux.