

NOTE DE SERVICE

DESTINATAIRES : Fournisseurs de services du Programme d’alphabétisation et de formation de base

EXPÉDITRICE : Teresa Damaso, directrice, Direction du soutien à la prestation des programmes

DATE : Le 19 juin 2015

OBJET : **Processus de gestion des contrats pour le Programme d’alphabétisation et de formation de base**

OBJECTIF

La présente note de service vise à informer les fournisseurs de services du Programme d’alphabétisation et de formation de base (AFB) que le ministère poursuit le processus visant à améliorer la qualité des services et la reddition de comptes.

PORTRAIT DE LA SITUATION

Le ministère instaure un processus afin d’harmoniser la gestion des contrats pour le Programme AFB avec les processus déjà en place d’autres programmes d’Emploi Ontario. Le processus nous aidera à demeurer efficaces et efficients et à maintenir un service axé sur la clientèle dans notre démarche visant à offrir aux personnes de l’Ontario des services répondant aux normes de qualité les plus rigoureuses.

PROCHAINES ÉTAPES

Une fois pleinement mis en œuvre en 2016-2017, le processus de gestion des contrats comportera deux volets :

1. **Évaluation du rendement** – Dans le cadre de la gestion du rendement du Programme AFB, tous les points de service doivent satisfaire à une norme minimale en matière de qualité de la prestation des services. Ce volet du processus comprendra un examen du respect de la norme provinciale de qualité des services (NQS) à la fin de chaque exercice. Les points de service qui n’auront pas satisfait à la NQS recevront un avis écrit et travailleront étroitement avec le ministère afin d’améliorer leur degré de conformité.
2. **Évaluation de la conformité et de la reddition de comptes** – Le ministère évaluera, pour chacun des points de service, la mesure dans laquelle des

exigences définies en matière de conformité et de reddition de comptes ont été respectées. Les points de service qui ne répondent pas aux exigences recevront un avis écrit et travailleront étroitement avec le ministère pour améliorer leur degré de conformité et mieux remplir leur obligation de rendre compte.

Ces deux volets, ainsi que les avis que les points de service pourraient recevoir, sont distincts, puisque le ministère évaluera ces exigences séparément. Par conséquent, si un point de service ne satisfait pas à la NQS, le ministère ne prendra pas forcément des mesures pour améliorer la conformité et la reddition de comptes de ce point de service.

Afin d'appuyer les fournisseurs de services en prévision de la pleine mise en œuvre du processus, le lancement se fera en deux phases.

Phase de développement (2015-2016)

Vers la fin de juin 2015, le ministère enverra une lettre d'avis aux points de service qui n'ont pas atteint la NQS en 2014-2015, et ceux-ci travailleront avec le ministère à l'élaboration de plans d'amélioration.

Au cours des prochains mois, le ministère présentera les principales exigences en matière de conformité et de reddition de comptes et procédera à un examen afin de déterminer si ces exigences ont été respectées. Les points de service qui ne répondent pas aux exigences recevront un avis et travailleront avec le ministère à l'élaboration de plans pour améliorer leur degré de conformité et mieux remplir leur obligation de rendre compte.

Phase de pleine mise en œuvre (2016-2017)

Dès le 1^{er} avril 2016, une ou plusieurs lettres énonçant les exigences en matière de conformité et de reddition de comptes, des objectifs d'amélioration du rendement ainsi que les délais liés à l'atteinte de ces objectifs seront envoyées à tous les points de service d'AFB qui, selon le cas :

- auront reçu une lettre d'avis en 2015-2016, mais n'auront pas corrigé les lacunes relevées;
- n'auront pas atteint la norme provinciale de qualité des services en 2015-2016;
- n'auront pas respecté les principales exigences en matière de conformité et de reddition de comptes.

Cette démarche mènera à la pleine mise en œuvre du nouveau processus de gestion des contrats pour le Programme AFB.

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à communiquer avec votre bureau régional du MFCU.