

Renouvellement des services d'emploi : mise en œuvre au niveau provincial – juin 2021

Liste générale: Questions et réponses

Renouvellement des services d'emploi : mise en œuvre au niveau provincial

Questions et réponses

Sommaire

Questions générales concernant la mise en œuvre	2
Question 1 : Quel est le calendrier prévu pour la mise en œuvre provinciale ?	3
Question 2 : Quelles sont les régions qui feront l'objet de ce cycle de demande de qualification ?	4
Question 3 : Quelles activités seront menées durant la période de transition?	5
Question 4 : Comment le ministère a-t-il déterminé les zones/régions de service?	5
Question 5 : Combien de régions un gestionnaire de système de services peut-il superviser?	6
Question 6 : Quand commencera la réception des dossiers des clients?	6
Question 7 : Comment pouvez-vous vous assurer de la réussite des modélisations?	7
Question 8 : Quelles régions ont le plus de chances d'être choisies pour la mise en œuvre de la phase 1?	7
Question 9 : Quelles ont été les plus grandes difficultés rencontrées par les GSS pendant les modélisations?	8
Question 10 : Pourquoi le RSE aura-t-il lieu en dernier à Toronto et dans les régions du Nord?	9
Stratégie de promotion et de mise en œuvre pour le RSE	9
Question 11 : En quoi consiste la Stratégie de promotion et de mise en œuvre pour le renouvellement des services d'emploi?	9
Question 12 : Pourquoi est-il nécessaire de procéder à une étude de marché et à une participation des fournisseurs?	10
Question 13 : Comment les gestionnaires de système de services (GSS) seront-ils sélectionnés?	11
Question 14: Les demandeurs potentiels auront-ils la possibilité de poser des questions et de donner leurs impressions sur la demande de qualification (DDQ)?..	12

Renouvellement des services d'emploi : mise en œuvre au niveau provincial – juin 2021

Liste générale: Questions et réponses

Question 14 : Que se passera-t-il une fois que les meilleurs candidats dans chaque région seront sélectionnés?	12
Participation des intervenants et incidence	13
Question 15 : Comment le ministère fera-t-il participer les intervenants pendant la mise en œuvre au niveau provincial?	13
Question 16 : Quelle sera l'incidence de ces changements sur les fournisseurs de services?	14
Question 17 : Quel rôle les municipalités joueront-elles dans le nouveau système?	15
Question 18: Quels seront les impacts directs du renouvellement des services d'emploi sur les municipalités, les fournisseurs de services ou les membres de leur personnel?	16
Question 18 : Les gestionnaires de système de services doivent-ils travailler avec des groupes sous-représentés (par exemple, les personnes handicapées ou les Autochtones)?	16
Question 19 : Les gestionnaires de système de services recueilleront-ils des données raciales ventilées?	18
Question 20 : Qu'est-ce qui est prévu pour s'assurer que les gestionnaires de système de services offrent des points de service en personne dans les collectivités rurales de la province?	18
Contexte général	19
Question 21 : En quoi ces changements amélioreront-ils les services d'emploi?	19
Question 22 : Pourquoi le gouvernement regroupe-t-il les services d'emploi?	20
Question 23 : Pourquoi le gouvernement a-t-il commencé par des collectivités de modélisation?	20
Question 24 : En quoi ce projet contribuera-t-il à la relance économique de la province?	21

Questions générales concernant la mise en œuvre

Renouvellement des services d'emploi : mise en œuvre au niveau provincial – juin 2021

Liste générale: Questions et réponses

Question 1 : Quel est le calendrier prévu pour la mise en œuvre provinciale ?

Il reste actuellement 12 régions dans lesquelles le modèle de renouvellement des services d'emploi (RSE) doit être mis en œuvre. Une approche progressive sera adoptée, en plusieurs étapes, d'ici la fin de l'année 2023.

Juin/juillet 2021 : La mise en œuvre du RSE au niveau provincial commencera par l'annonce publique et la publication d'une étude de marché et d'une demande de qualification limitées portant sur neuf régions (à l'exception de la région de Toronto et de deux régions du Nord).

Après avoir examiné les études de marché des candidats, le ministère présentera au Conseil des ministres un plan détaillé de mise en œuvre progressive dans la région. Le plan précisera quelles régions se trouvent dans les phases de faible complexité, de complexité moyenne et de complexité élevée.

Automne 2021 : Le ministère évaluera la demande de qualification afin de déterminer les régions de faible complexité et lancera ensuite l'appel de propositions pour ces régions. Les candidats qualifiés à l'issue de la demande de qualification seront invités à participer à l'appel de propositions.

Début 2022 à décembre 2022 : Le processus concurrentiel pour les régions de complexité moyenne commencera début 2022, et les ententes seront conclues d'ici décembre 2022.

Renouvellement des services d'emploi : mise en œuvre au niveau provincial – juin 2021

Liste générale: Questions et réponses

Avril 2022 : Des ententes de paiement de transfert entre le ministère et les gestionnaires de système de services seront en place d'ici avril 2022 dans les régions définies comme peu complexes.

2023 : Le processus concurrentiel des régions à complexité élevée (notamment Toronto et le Nord) aura lieu en 2023, en raison de la nécessité de travaux de planification supplémentaires en matière de mobilisation et de mise en œuvre.

Question 2 : Quelles sont les régions qui feront l'objet de ce cycle de demande de qualification ?

Il reste actuellement 12 régions dans lesquelles le modèle de renouvellement des services d'emploi doit être mis en œuvre.

La demande de qualification de juin 2021 porte sur neuf des régions restantes :

- Durham
- Halton
- Kingston-Pembroke
- Kitchener-Waterloo-Barrie
- London
- région d'Ottawa
- Stratford- Péninsule Bruce
- Windsor-Sarnia
- York

La région de Toronto et deux régions du Nord ne feront pas partie de ce cycle.

Renouvellement des services d'emploi : mise en œuvre au niveau provincial – juin 2021

Liste générale: Questions et réponses

Question 3 : Quelles activités seront menées durant la période de transition?

À la suite du processus concurrentiel de la phase 1, les gestionnaires de système de services retenus disposeront d'une période de planification (d'avril à juin 2022) et d'une période de transition (de juillet 2022 à mars 2023) afin de s'établir et de permettre aux fournisseurs de services de se familiariser avec le nouveau modèle. Les modélisations ont confirmé qu'il s'agissait d'un élément essentiel à la réussite du renouvellement.

Les facteurs susceptibles d'avoir une incidence sur la stabilité du réseau (par exemple, la gestion et le renforcement des capacités des fournisseurs de services, la communication avec les intervenants, les questions liées aux relations de travail et les services numériques) seront abordés à ce moment-là. La prestation complètement intégrée des services pourra alors commencer.

Pendant la période de transition, les gestionnaires de système de services seront chargés de respecter les ententes existantes avec les organismes de prestation de services dans leur région en ce qui concerne les programmes d'emploi Ontario et du POSPH. À la fin de la période de transition, les gestionnaires de système de services assumeront également la responsabilité jusque-là attribuée aux municipalités de fournir des activités d'emploi à l'appui des clients du programme Ontario au travail.

Question 4 : Comment le ministère a-t-il déterminé les zones/régions de service?

Le ministère a élaboré un cadre, étayé par les données et les commentaires transmis par les intervenants lors de la participation des fournisseurs. Afin de mieux définir les régions, le ministère a examiné plusieurs facteurs, tels que la démographie, la géographie et l'ampleur des changements au sein d'une région.

Renouvellement des services d'emploi : mise en œuvre au niveau provincial – juin 2021

Liste générale: Questions et réponses

Les 15 régions déterminées en vue du RSE correspondent aux limites des régions économiques de Statistique Canada, avec des modifications permettant de diviser la région économique de Toronto en cinq régions, selon les divisions de recensement. Il est ainsi possible d'améliorer la collecte de données en ce qui concerne l'économie locale et d'évaluer l'incidence du nouveau modèle.

Question 5 : Combien de régions un gestionnaire de système de services peut-il superviser?

Dans le cadre de l'étude de marché, les candidats devront classer les régions selon leurs préférences afin de déterminer le niveau d'intérêt du marché et de contestabilité. La méthode précise permettant de déterminer le nombre de régions que les futurs gestionnaires de système de services pourront superviser sera définie en fonction des commentaires des intervenants et des meilleures pratiques dans les zones visées, afin de garantir une concurrence loyale et d'assurer la contestabilité.

Question 6 : Quand commencera la réception des dossiers des clients?

Pendant la période de transition, les fournisseurs de services d'Emploi Ontario (EO) et du volet Soutien de l'emploi du POSPH seront transférés aux gestionnaires de système de services (GSS). Ces derniers commenceront alors à assumer leurs responsabilités en matière de surveillance du réseau de prestation de services et de réception des dossiers des clients d'EO et du volet Soutien de l'emploi du POSPH.

À compter de la période de prestation intégrée des services d'emploi, les GSS pourront modifier le réseau de fournisseurs de services, et le financement axé sur le rendement commencera. À ce moment-là, les services d'aide à l'emploi du programme Ontario au travail seront transférés aux GSS, et la réception des dossiers des clients de ces services commencera dans les régions concernées.

Renouvellement des services d'emploi : mise en œuvre au niveau provincial – juin 2021

Liste générale: Questions et réponses

Question 7 : Comment pouvez-vous vous assurer de la réussite des modélisations?

Aux fins de la mise en œuvre provinciale, la « réussite de la modélisation » comprend les éléments suivants :

- Le nombre d'ententes de paiement de transfert administrées par le MTFDC est réduit de 109 ententes au total (76 ententes d'Emploi Ontario et 33 ententes du volet Soutien de l'emploi du POSPH) à trois (3) contrats.
- Le 1er janvier 2021, l'intégration des services d'aide à l'emploi du programme Ontario au travail et la période de prestation intégrée des services de soutien de l'emploi ont commencé dans les trois régions de modélisation.
- Bien que les données sur les résultats soient insuffisantes pour évaluer de manière satisfaisante la réussite du système, les données préliminaires indiquent que le modèle du RSE sert davantage de clients de l'aide sociale que dans les régions ne faisant pas partie de la modélisation. Depuis le début de la période de prestation intégrée, plus de 12 600 clients de l'aide sociale ont été aiguillés vers Emploi Ontario pendant la période du 1er janvier 2021 au 10 mai 2021.

Comme le nouveau modèle de prestation de services n'est entré en vigueur que le 1er janvier 2021, le ministère surveille en permanence les données sur les résultats en matière d'emploi afin d'évaluer l'efficacité du modèle. Le MTFDC surveille de près les résultats de la modélisation afin de déterminer dans quelle mesure le nouveau modèle de prestation de services atteint les objectifs du RSE, notamment les résultats pour les clients.

Question 8 : Quelles régions ont le plus de chances d'être choisies pour la mise en œuvre de la phase 1?

Renouvellement des services d'emploi : mise en œuvre au niveau provincial – juin 2021

Liste générale: Questions et réponses

En raison du calendrier fixé pour le lancement de la phase 1 de la mise en œuvre du RSE, le choix des régions pour cette phase dépendra de plusieurs facteurs, notamment :

- les commentaires recueillis dans le cadre de la participation des fournisseurs à la suite du lancement de l'étude de marché et de la demande de qualification limitées visant à déterminer quelles sont les régions peu complexes et très intéressantes pour les fournisseurs qui seront incluses dans l'appel de propositions de la phase 1
- les municipalités de la région qui soutiennent le modèle
- les caractéristiques géographiques qui sont comparables aux trois régions de modélisation, à savoir une région urbaine (Peel), une région rurale (Muskoka-Kawartha) et une région mixte urbaine/rurale (Hamilton-Niagara)

Question 9 : Quelles ont été les plus grandes difficultés rencontrées par les GSS pendant les modélisations?

Les mesures de santé publique liées à la pandémie de COVID-19 ont mis les GSS en difficulté sur plusieurs fronts. Outre les répercussions sur la prestation de services en personne, les GSS ont eu du mal à faire participer les partenaires et les intervenants communautaires dans le cadre de l'élaboration de leurs modèles de prestation de services et de leurs plans de transition. Cette difficulté était particulièrement marquée pour les nouveaux GSS peu au fait du contexte de la prestation de services en Ontario.

Une grande incertitude régnait également concernant le nombre de clients du programme Ontario au travail susceptibles d'être aiguillés. Pendant la période de transition, les GSS ont établi des relations et des protocoles avec les municipalités et le MTFDC a mis en place des outils permettant d'évaluer les clients de manière uniforme et d'assurer le suivi des volumes et des résultats.

Renouvellement des services d'emploi : mise en œuvre au niveau provincial – juin 2021

Liste générale: Questions et réponses

Question 10 : Pourquoi le RSE aura-t-il lieu en dernier à Toronto et dans les régions du Nord?

Le ministère reconnaît le caractère singulier et les complexités liées à la situation démographique, aux aspects géographiques et à la densité de population de Toronto et des régions du Nord. C'est pourquoi nous avons reporté la mise en œuvre dans ces zones à une date ultérieure.

Le ministère profitera de la période précédant le lancement du RSE à Toronto et dans le Nord pour étudier avec soin l'élaboration d'un mode de prestation le mieux adapté aux besoins particuliers de ces collectivités. Les décisions relatives aux exigences en matière de conception du système et aux améliorations de la prestation de services seront prises après consultation des principaux intervenants, notamment les municipalités, les CADSS, les partenaires autochtones, le réseau de fournisseurs de services et les groupes communautaires.

Stratégie de promotion et de mise en œuvre pour le RSE

Question 11 : En quoi consiste la Stratégie de promotion et de mise en œuvre pour le renouvellement des services d'emploi?

La Stratégie de promotion et de mise en œuvre pour le RSE a pour but de sensibiliser les GSS potentiels au modèle du RSE et de leur faire part des attentes à cet égard, tout en garantissant l'optimisation des ressources, la viabilité commerciale, la contestabilité et l'équité du processus concurrentiel.

Renouvellement des services d'emploi : mise en œuvre au niveau provincial – juin 2021

Liste générale: Questions et réponses

Cette stratégie comprend les activités suivantes : étude de marché, participation des fournisseurs, processus de sélection concurrentiel en deux étapes, négociations entre le ministère et les GSS, et entente de paiement de transfert.

Question 12 : Pourquoi est-il nécessaire de procéder à une étude de marché et à une participation des fournisseurs?

La participation des fournisseurs est une composante essentielle du recours à la mise en service dans la conception des marchés de services publics. Elle permet de présenter la démarche du ministère en matière de renouvellement et d'encourager la participation au processus de mise en concurrence. Elle fournit également au ministère des renseignements sur les meilleures pratiques et les questions importantes afin de s'assurer que le processus concurrentiel est bien élaboré.

Grâce à l'étude de marché et à la participation des fournisseurs, le ministère pourra sensibiliser la communauté des fournisseurs et tester le niveau d'intérêt du marché. Pendant la modélisation, le ministère a fait appel à la participation des fournisseurs afin d'éclairer l'élaboration du mode de prestation des **services destinés aux populations spécialisées**, notamment les personnes handicapées et d'autres groupes spécialisés.

Dans le cadre de la mise en œuvre provinciale, une étude de marché limitée sera réalisée pour déterminer l'intérêt des fournisseurs et de définir les régions à faible complexité qui conviennent à la phase initiale de mise en œuvre. Elle n'inclura pas les modifications apportées à la conception du système.

En outre, en consultant des tiers, le ministère peut encourager la participation aux processus concurrentiels actuels et futurs.

Renouvellement des services d'emploi : mise en œuvre au niveau provincial – juin 2021

Liste générale: Questions et réponses

Question 13 : Comment les gestionnaires de système de services (GSS) seront-ils sélectionnés?

Les gestionnaires de système de services seront sélectionnés par un processus concurrentiel en deux étapes. Le ministère cherche à attirer des organismes très compétents qui soient capables de superviser la conception et la prestation des services d'emploi en tant que gestionnaires de système de services.

Étape 1 : Demande de qualification pour les 9 régions.

- La participation à la demande de qualification est ouverte à tous les organismes (publics, sans but lucratif et privés), ainsi qu'aux municipalités et aux organismes de prestation de services municipaux.
- La demande de qualification mentionnera les principes, les priorités et les objectifs du modèle de prestation aux organismes souhaitant concourir pour devenir GSS.
- Au cours de l'étape de demande de qualification, les candidats devront démontrer leur expérience et leur capacité d'agir en tant que gestionnaire de système de services.
- La demande de qualification permettra de qualifier les organismes en vue de la deuxième étape du processus de sélection.

Étape 2 : Appel de propositions pour les régions définies.

- Seuls les organismes qualifiés dans le cadre de la demande de qualification seront invités à participer à l'appel de propositions.
- Lors de la deuxième étape, le ministère invitera les entités qualifiées à soumettre des propositions pour la gestion et la prestation de services d'emploi, en commençant par les régions définies, lors du premier cycle d'évaluation, comme peu complexes et présentant un intérêt élevé pour les fournisseurs.

Renouvellement des services d'emploi : mise en œuvre au niveau provincial – juin 2021

Liste générale: Questions et réponses

- Dans le cadre de l'évaluation de l'appel de propositions, les trois candidats ayant obtenu les meilleurs résultats dans chaque région seront invités à participer à un entretien.
- Une fois les entretiens terminés, le meilleur candidat pour chaque région sera sélectionné et les négociations avec le ministère commenceront.

Question 14: Les demandeurs potentiels auront-ils la possibilité de poser des questions et de donner leurs impressions sur la demande de qualification (DDQ)?

Nous sommes toujours déterminés à transmettre des communications régulières afin de vous aider à comprendre toutes modifications et à vous y préparer.

Des détails supplémentaires sur le concours seront donnés dans le cadre des séances d'information sectorielles qui sont prévues à la mi-juin. Vous trouverez des détails sur ces séances d'information dans le document DDQ, qui se trouve au Portail des appels d'offres de l'Ontario.

Vous trouverez de plus amples renseignements sur ce qui se passe maintenant et sur les prochaines étapes dans l'Espace partenaires Emploi Ontario.

Question 14 : Que se passera-t-il une fois que les meilleurs candidats dans chaque région seront sélectionnés?

Une fois les meilleurs candidats sélectionnés dans les régions, les négociations entre le ministère et chacun des meilleurs candidats commenceront. Les négociations visent à permettre au ministère de transformer les engagements pris dans le cadre de l'appel de propositions en prestations contractuelles.

Renouvellement des services d'emploi : mise en œuvre au niveau provincial – juin 2021

Liste générale: Questions et réponses

Les meilleurs candidats pourront également proposer des éléments d'entente de paiement de transfert à négocier. Dans le cadre des négociations relatives à la modélisation en janvier 2020, les éléments non négociables étaient les suivants :

- exigences concernant les mesures et le suivi du rendement
- modèle de financement
- outil d'évaluation commun (flux de clients)
- proposition de coût et cibles
- conditions générales de l'entente
- objectifs, calendrier et activités du projet

Une fois les négociations terminées, l'étape suivante consistera en la signature de l'entente entre le ministère et les gestionnaires de systèmes de services. Une fois les ententes signées, les GSS seront en place et les annonces publiques pourront être effectuées.

Participation des intervenants et incidence

Question 15 : Comment le ministère fera-t-il participer les intervenants pendant la mise en œuvre au niveau provincial?

Alors que le gouvernement se prépare à la prochaine étape du renouvellement des services d'emploi, le ministère est déterminé à collaborer avec les principaux intervenants, notamment les partenaires municipaux, les partenaires de prestation de services et le Groupe de référence en matière de services d'emploi pour les personnes handicapées.

Compte tenu des commentaires transmis par les partenaires des Premières Nations, le gouvernement a décidé que le modèle des gestionnaires de système de services (GSS) ne serait pas mis en œuvre dans les communautés des Premières Nations (dans les

Renouvellement des services d'emploi : mise en œuvre au niveau provincial – juin 2021

Liste générale: Questions et réponses

réserves). La province collaborera avec les communautés des Premières Nations et d'autres partenaires autochtones afin d'élaborer un modèle de services d'emploi qui produira de meilleurs résultats pour les chercheurs d'emploi membres des Premières Nations.

La province s'est engagée à collaborer avec d'autres partenaires autochtones, notamment la Métis Nation of Ontario (MNO), l'Ontario Federation of Indigenous Friendship Centres (OFIFC), l'Ontario Native Women's Association (ONWA), Tungasuvvingat Inuit (TI) et les fournisseurs de services autochtones, afin de soutenir les chercheurs d'emploi autochtones hors réserve.

Aucun changement immédiat ne sera apporté à l'accès et à la prestation des services d'emploi pour les clients des régions de modélisation, y compris les clients membres des Premières Nations qui ont accès aux services d'emploi et de formation hors réserve. Le modèle des GSS s'appliquera aux fournisseurs de services autochtones en milieu urbain/autre (hors réserve). Les GSS devront travailler avec les organismes autochtones afin de fournir des services d'emploi aux chercheurs d'emploi autochtones en tenant compte des spécificités culturelles et en obtenant des résultats durables à long terme. À l'appui du processus de demande de qualification, le ministère organisera des séances d'information avec les intervenants et les partenaires.

En outre, le ministère demeure résolu à fournir des communications régulières afin de permettre aux intervenants et au public de comprendre les changements éventuels et de s'y préparer.

Question 16 : Quelle sera l'incidence de ces changements sur les fournisseurs de services?

Dans le système du RSE, la relation contractuelle avec les fournisseurs de services d'Emploi Ontario sera transférée du ministère aux GSS. Les GSS seront autorisés à apporter des modifications au réseau de fournisseurs de services et seront entièrement responsables de la planification, de la conception et de la prestation des services

Renouvellement des services d'emploi : mise en œuvre au niveau provincial – juin 2021

Liste générale: Questions et réponses

d'emploi dans leur région. Le ministère exigera que les gestionnaires de système de services rendent des comptes au sujet de la réalisation de résultats spécifiques, y compris éventuellement en vue de l'obtention d'un financement axé sur le rendement. Les gestionnaires de système de services superviseront les fournisseurs de services d'Emploi Ontario et, dans certains cas, pourront fournir des services directement dans leur région.

Le ministère mettra progressivement en œuvre les changements prévus pour les services d'emploi de l'Ontario, en communiquant régulièrement avec les clients afin de les aider à les comprendre et à s'y préparer.

Question 17 : Quel rôle les municipalités joueront-elles dans le nouveau système?

Les municipalités sont invitées à concourir en vue de devenir un GSS ou un fournisseur du nouveau système d'emploi intégré.

Les municipalités demeureront chargées de la prestation des services de stabilisation de la vie pour les clients de l'aide sociale et de la fourniture du soutien nécessaire à une plus grande autonomie. Les municipalités et les GSS ont établi des relations dans les trois régions de modélisation afin de faire en sorte que les clients prêts à l'emploi puissent être aiguillés vers le nouveau système.

Les municipalités qui sont situées à l'extérieur des collectivités de la modélisation et qui offrent des services d'emploi dans le cadre du programme Ontario au travail continueront d'intervenir comme par le passé jusqu'à la mise en œuvre complète du projet. Le gouvernement continuera de collaborer avec les partenaires de prestation de services dans toute la province, afin de planifier et de fournir des services d'emploi et

Renouvellement des services d'emploi : mise en œuvre au niveau provincial – juin 2021

Liste générale: Questions et réponses

d'aide sociale plus efficaces et de proximité qui permettront à un plus grand nombre de personnes de trouver un emploi et de le conserver.

Question 18: Quels seront les impacts directs du renouvellement des services d'emploi sur les municipalités, les fournisseurs de services ou les membres de leur personnel?

Le renouvellement n'aura pas d'incidence immédiate sur les municipalités, les fournisseurs de services ou les membres de leur personnel. Chaque zone desservie aura une période de planification et de transition pendant laquelle la prestation des programmes demeurera la même une fois que le nouveau gestionnaire de système de services sera sélectionné. La première période de transition pour le prochain groupe de zones desservies sera en vigueur jusqu'en 2023. Un examen des zones desservies types a confirmé qu'une approche graduelle et par étapes est indispensable à la réussite de l'initiative.

Question 18 : Les gestionnaires de système de services doivent-ils travailler avec des groupes sous-représentés (par exemple, les personnes handicapées ou les Autochtones)?

Conformément aux ententes de paiement de transfert entre le ministère et les GSS, ces derniers doivent respecter certains indicateurs de rendement clés, notamment le nombre de personnes prises en charge parmi les groupes suivants :

- les francophones
- les clients handicapés en population générale
- les clients du POSPH
- les Autochtones
- les nouveaux arrivants

Renouvellement des services d'emploi : mise en œuvre au niveau provincial – juin 2021

Liste générale: Questions et réponses

- les jeunes ayant des besoins de soutien plus importants

Le ministère s'intéresse également à la manière dont les GSS soutiennent d'autres groupes sous-représentés, notamment :

- les personnes noires et racisées

les femmes ayant des besoins de soutien plus importants, notamment en cas de violence conjugale, de traite des personnes, etc.

En ce qui concerne les services aux francophones, les GSS sont tenus d'assurer la prestation de services en français dans les régions désignées ou de veiller à ce qu'une personne nécessitant des services en français soit aiguillée vers un fournisseur de services désigné francophone dans la région. Les GSS sont également tenus de prendre en charge une certaine proportion de clients francophones et de collaborer avec leurs partenaires communautaires afin de s'assurer que les services sont adaptés à leurs besoins.

Les GSS doivent également se conformer à la législation provinciale en vigueur, notamment à la Loi de 2005 sur *l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

Au cours de la période de transition de la modélisation, les GSS étaient tenus de présenter un plan détaillant leur approche en matière de prestation de services, ainsi que tous les changements à apporter au réseau, notamment :

- la formation et la prestation de services qui tiennent compte des spécificités culturelles, qui soient sûrs, ouverts et équitables, et qui reconnaissent et respectent l'histoire, les forces, les difficultés et les expériences propres aux Autochtones;
- les mesures que les GSS prendront pour garantir une prestation de services axée sur la clientèle afin :

Renouvellement des services d'emploi : mise en œuvre au niveau provincial – juin 2021

Liste générale: Questions et réponses

- d'assurer la prestation de services appropriés et pertinents aux clients, notamment aux clients autochtones et à ceux issus de populations spécialisées, de manière à leur permettre d'obtenir des résultats durables;
- de répondre aux besoins du marché du travail pour les employeurs et les communautés, notamment les communautés autochtones et francophones.

Question 19 : Les gestionnaires de système de services recueilleront-ils des données raciales ventilées?

Oui. Les gestionnaires de système de services demandent aux clients des services d'emploi intégrés d'indiquer leur appartenance raciale au moyen de l'outil d'évaluation commun. Le ministère recueillera ces renseignements afin de mieux cerner les personnes ayant recours à ses services, les résultats obtenus par certains groupes de clients et les éventuels obstacles rencontrés, de manière à prendre des décisions éclairées concernant les programmes et les mesures de soutien spécialisés.

Question 20 : Qu'est-ce qui est prévu pour s'assurer que les gestionnaires de système de services offrent des points de service en personne dans les collectivités rurales de la province?

Afin de trouver un équilibre entre, d'une part, la souplesse à accorder aux gestionnaires de système de services en vue de l'optimisation de la présence des services et, d'autre part, la protection de l'accès aux services dans les collectivités rurales, le ministère a établi des paramètres spécifiques et des exigences minimales de prestation de services concernant les points de service en personne.

Les gestionnaires de système de services sont tenus d'assurer une prestation de services en personne qui garantit qu'au moins 75 p. 100 des clients d'une collectivité peuvent se rendre sur place en 25 minutes ou moins. La durée de trajet nécessaire tient

Renouvellement des services d'emploi : mise en œuvre au niveau provincial – juin 2021

Liste générale: Questions et réponses

compte de la densité de la population dans chaque région et des caractéristiques géographiques des collectivités.

Contexte général

Question 21 : En quoi ces changements amélioreront-ils les services d'emploi?

Le gouvernement adopte un nouveau modèle de prestation de services axé sur les résultats. Les modifications apportées renforceront le modèle de prestation dans son ensemble et permettront d'améliorer les résultats des clients en matière d'emploi.

Les GSS renouvelleront la prestation de services de manière à favoriser une approche qui soit axée sur la clientèle et sur les résultats et qui s'appuie sur des consultations auprès des fournisseurs de services et des principaux intervenants.

Les GSS offriront des services accessibles de manière coordonnée et intégrée. Les clients doivent avoir accès à des services d'emploi de manière fluide tout au long de la transition du système.

Les GSS apportent une grande expérience et de nouvelles approches en matière de prestation de services qui seront testées dans chacune des trois régions de modélisation. En mettant davantage l'accent sur les résultats, les GSS intégreront un niveau supplémentaire de responsabilisation dans le système de services d'emploi de leur région.

En outre, le gouvernement s'attelle au regroupement des services d'emploi de l'Ontario qui sont actuellement offerts de manière séparée aux clients d'Emploi Ontario et de l'aide sociale (programme Ontario au travail, Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées).

Renouvellement des services d'emploi : mise en œuvre au niveau provincial – juin 2021

Liste générale: Questions et réponses

Question 22 : Pourquoi le gouvernement regroupe-t-il les services d'emploi?

Le gouvernement est en train de mettre en place un système plus efficace, simple et axé sur les collectivités locales afin de soutenir l'ensemble des travailleurs, des entreprises et des collectivités.

À partir des régions de modélisation, les volets d'emploi du programme Ontario au travail et du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées seront intégrés à Emploi Ontario afin de mettre en place un système unique, efficace, efficient et simple qui aidera tous les chercheurs d'emploi, notamment ceux qui bénéficient de l'aide sociale, et offrira de meilleures mesures de soutien aux employeurs. En regroupant les trois systèmes actuels en un seul système de services efficace et uniforme, le gouvernement vise à permettre aux fournisseurs de services d'obtenir de meilleurs résultats pour les particuliers et les entreprises et à offrir aux chercheurs d'emploi une voie directe vers l'emploi.

Question 23 : Pourquoi le gouvernement a-t-il commencé par des collectivités de modélisation?

Les trois régions de modélisation (Hamilton-Niagara, Muskoka-Kawartha et Peel) ont été choisies afin de tenir compte de la diversité géographique et communautaire de l'Ontario et de s'assurer que le nouveau système de services d'emploi convient à l'ensemble des chercheurs d'emploi et des employeurs de la province.

Comme le nouveau modèle de prestation de services n'est entré en vigueur que le 1er janvier 2021, le ministère surveille en permanence les données sur les résultats en matière d'emploi afin d'évaluer l'efficacité du modèle. Certains résultats préliminaires devraient être disponibles dans le courant de l'été 2021. Les données permettant de procéder à une évaluation complète ne seront pas disponibles avant avril 2022, au plus tôt.

Renouvellement des services d'emploi : mise en œuvre au niveau provincial – juin 2021

Liste générale: Questions et réponses

Durant la mise en œuvre du nouveau système dans les trois premières régions, le gouvernement continuera de travailler avec ses partenaires de prestation de services partout dans la province afin de planifier et d'offrir des services d'emploi et d'aide sociale plus efficaces et axés sur les collectivités locales de telle sorte qu'un plus grand nombre de personnes puissent trouver un emploi et le conserver.

Question 24 : En quoi ce projet contribuera-t-il à la relance économique de la province?

Le ralentissement économique provoqué par la COVID-19 survient à un moment où l'économie évolue rapidement et devient plus axée sur les technologies et les connaissances. La compétitivité et la prospérité de l'Ontario reposent grandement sur un système d'emploi et de formation moderne et une main-d'œuvre hautement qualifiée.

Afin que les personnes et les entreprises puissent surmonter les répercussions économiques de la COVID-19 et remettre l'Ontario sur la bonne voie, le gouvernement soutient des solutions efficaces en matière d'emploi et de formation et poursuit ses efforts en vue de l'amélioration des services d'emploi offerts aux Ontariennes et aux Ontariens.

Une fois optimisés, les services d'emploi intégrés interagiront de manière plus efficace avec les autres services gouvernementaux, notamment l'aide sociale. Lorsque des personnes se trouvent confrontées à des obstacles à l'emploi, elles peuvent obtenir l'aide dont elles ont besoin pour trouver et/ou retrouver un emploi dans leur collectivité.