

**ANNONCE DE LA MISE EN PLACE DE GESTIONNAIRES DE SYSTÈME  
DE SERVICES  
QUESTIONS ET RÉPONSES D'ORDRE GÉNÉRAL**

**POINTS CLÉS**

**Que se passe-t-il en ce moment?**

- En juillet 2019, le gouvernement a annoncé la désignation de trois régions de modélisation pour la transformation des services d'emploi : Hamilton-Niagara, Muskoka-Kawarthas et Peel.
- Le processus concurrentiel établi pour la sélection de gestionnaires de système de services dans les régions de modélisation est terminé et les organismes ont été sélectionnés.
  - WCG, qui fait partie de APM Group, pour la région de Peel
  - Un consortium mené par Fedcap pour la région de Hamilton-Niagara
  - Le Collège Fleming pour la région de Muskoka-Kawarthas.
- Ce processus a permis d'identifier les organismes les mieux positionnés pour offrir le service de la meilleure qualité, produire des résultats favorables et optimiser les ressources.
- La sélection de gestionnaires de système de services représente un grand pas en avant dans l'engagement du gouvernement envers la prestation de services d'emploi et d'aide sociale renforcés et axés sur les collectivités locales qui aideront plus de gens à trouver un emploi et à le conserver.

**Que va-t-il se passer par la suite?**

- Les trois gestionnaires du nouveau système de services disposent de plusieurs mois à présent pour se familiariser avec les réseaux de services dans leurs régions de modélisation respectives. Durant cette période de transition, aucun changement ne sera apporté aux réseaux ou aux services existants.
- Cette période de transition restera en place jusqu'en octobre 2020, pour que tous les programmes et les services continuent à fonctionner normalement et avec le moins d'interruptions possible pour les clients.

**ANNONCE DE LA MISE EN PLACE DE GESTIONNAIRES DE SYSTÈME  
DE SERVICES  
QUESTIONS ET RÉPONSES D'ORDRE GÉNÉRAL**

- En octobre 2020, la mise en œuvre du nouveau modèle s'amorcera dans ces trois régions de l'Ontario, de sorte que les leçons tirées puissent être progressivement appliquées et déployées dans l'ensemble de la province.
- Durant cette période de transition, les clients ne verront aucun changement dans les services ou les points de service auxquels ils ont actuellement accès.
- Le travail intensif et l'expertise des fournisseurs de services dans les collectivités de la province sont plus importants que jamais. Les chercheurs d'emploi et les employeurs auront encore besoin d'eux pour les aider à réussir.
- Tandis qu'ils s'apprêtent à prendre en main la planification et la prestation des services dans les régions qu'ils desservent, les gestionnaires de système de services s'attacheront à favoriser des résultats positifs pour les clients et à répondre aux besoins de l'économie locale.
- Nous instaurons progressivement les modifications apportées aux services d'emploi de l'Ontario, pour pouvoir apprendre à mesure que nous avancerons. Les gestionnaires du nouveau système de services seront mis en place dans trois collectivités d'abord, pour que les leçons retenues puissent être appliquées tout en nous préparant pour un déploiement complet au cours des prochaines années.

**IMPLICATIONS POUR LES FOURNISSEURS DE SERVICES**

**1. Je suis un fournisseur de services situé dans l'une des trois régions de modélisation. Quelles implications le modèle des gestionnaires de système de services aura-t-il pour moi?**

Dans les régions de modélisation, le ministère a adopté une démarche de transformation progressive qui assurera la continuité des services et l'accès des clients à ceux-ci lorsque, le temps de la transition, les rôles et les responsabilités évolueront de sorte que la surveillance des fournisseurs de services par le ministère fera place à une surveillance par des gestionnaires de système de services.

**Phase I – Planification (janvier 2020 à mars 2020)**

**ANNONCE DE LA MISE EN PLACE DE GESTIONNAIRES DE SYSTÈME  
DE SERVICES  
QUESTIONS ET RÉPONSES D'ORDRE GÉNÉRAL**

Cette phase vise à permettre aux gestionnaires de système de services de s'établir dans leur région de modélisation et de se familiariser avec le réseau existant de fournisseurs de services d'emploi.

**Phase II – Transition (avril 2020 à septembre 2020)**

Durant cette phase, la responsabilité en matière de gestion de la prestation des services d'emploi offerts dans le cadre du programme Emploi Ontario et du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) sera transférée aux gestionnaires de système de services. Cependant, durant cette période, les gestionnaires de système de services ne pourront pas apporter de changements à la prestation des services ni au réseau de fournisseurs de services.

**Phase III – Prestation intégrée des services d'emploi (début le 1er octobre 2020)**

Nous voilà au stade où la transition prendra fin et où la responsabilité des services d'emploi pour les bénéficiaires du programme Ontario au travail sera transférée aux gestionnaires de système de services. Durant cette phase, les gestionnaires de système de services 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 d'emploi visés au sein de la région desservie désignée. À cet égard, ils veilleront notamment à gérer la sous-traitance avec les fournisseurs de services dans la région définie.

Les gestionnaires de système de services doivent créer et soumettre au ministère un plan intégré de prestation de services d'emploi contenant des précisions pour l'établissement de contrats avec des fournisseurs de services. Ils devront surveiller et gérer la viabilité et la capacité globales de leur couverture géographique en matière de prestation de services.

**2. Je suis un fournisseur de services situé à l'extérieur des régions de modélisation. Quelles implications le modèle des gestionnaires de système aura-t-il pour moi?**

À l'extérieur des régions de modélisation, le gouvernement continuera à travailler avec ses partenaires en matière de prestation de services partout dans la province afin de planifier et d'offrir des services d'emploi et d'assistance sociale renforcés et

**ANNONCE DE LA MISE EN PLACE DE GESTIONNAIRES DE SYSTÈME  
DE SERVICES  
QUESTIONS ET RÉPONSES D'ORDRE GÉNÉRAL**

axés sur les collectivités locales qui aideront un plus grand nombre de personnes à trouver un emploi et à le conserver.

**3. Les gestionnaires de système de services seront-ils prêts pour gérer les services d'emploi dans les régions de modélisation d'ici le 1er avril 2020?**

Les gestionnaires de système de services s'installeront immédiatement dans leur région de modélisation pour se familiariser avec le réseau de fournisseurs de services d'emploi et seront donc prêts pour gérer adéquatement les services d'emploi à compter du 1er avril 2020. Voir la réponse à la question 1 pour plus de précisions sur la démarche progressive prévue.

Le gouvernement continuera à travailler avec les fournisseurs de services dans les régions de modélisation tout au long de la démarche de transformation progressive pour assurer la continuité des services et l'accès des clients à ceux-ci lorsque les rôles et les responsabilités évolueront pour faire place à une surveillance par des gestionnaires de système de services.

**4. Qu'advient-il des fournisseurs actuels de services d'emploi? Mon établissement fermera-t-il ses portes? Des gens perdront-ils leurs emplois chez les fournisseurs de services?**

En dehors des régions de modélisation, le gouvernement continuera à travailler avec les partenaires de la prestation de services pour planifier et fournir des services renforcés et axés sur les collectivités locales qui aideront un plus grand nombre de personnes à trouver un emploi et à le conserver.

Dans les régions de modélisation, aucun changement ne sera apporté au réseau de fournisseurs de services d'emploi pour le moment. Cependant, l'obligation de gérer les services d'emploi dans ces régions commencera le 1er avril 2020. Pour en savoir plus, voir la réponse à la question 1.

Lorsque les gestionnaires de système de services seront entièrement responsables de la planification, de la conception et de la prestation des services d'emploi visés, le 1er octobre 2020, il pourrait y avoir des implications pour les fournisseurs de services et les points de service dans les trois régions de modélisation. Bien que les changements puissent être difficiles, ils visent à appuyer l'amélioration, à favoriser

**ANNONCE DE LA MISE EN PLACE DE GESTIONNAIRES DE SYSTÈME DE SERVICES**  
**QUESTIONS ET RÉPONSES D'ORDRE GÉNÉRAL**

l'innovation et, en fin de compte, à fournir de meilleurs services aux Ontariennes et aux Ontariens.

Nous instaurons progressivement les modifications apportées aux services d'emploi de l'Ontario, en commençant par trois régions de modélisation, pour pouvoir apprendre à mesure que nous avancerons. La pleine mise en œuvre se fera progressivement au cours des prochaines années et il y aura des communications régulières pour aider les gens à comprendre les changements et à s'y préparer.

**5. Y aura-t-il des répercussions sur les programmes actuels d'Emploi Ontario dans les régions de modélisation?**

Oui. Les gestionnaires de système de services devront assurer la prestation de services d'emploi particuliers (p. ex., le counseling sur l'emploi), mais ne sont pas tenus de maintenir l'éventail de programmes provinciaux existants, tous assortis de règles et d'exigences distinctes concernant la production de rapports. Ils s'attacheront essentiellement à aider les gens à trouver un emploi et à le conserver. Un nouveau modèle de gestion de système de services local et axé sur les résultats nous permettra d'avoir des services d'emploi plus efficaces et réactifs qui produiront de meilleurs résultats pour les chercheurs d'emploi et les employeurs.

**6. Les gestionnaires de système de services réduiront-ils le financement qu'ils prévoient pour chaque client? Est-ce à dire que l'emplacement de mon fournisseur de services pourrait devoir quitter le réseau?**

Le gouvernement entend collaborer avec les gestionnaires de système de services tout au long de la période de modélisation pour assurer l'évolution constante du nouveau système et garantir aux clients l'accès continu aux services et la disponibilité de ceux-ci.

Le rôle des gestionnaires de système de services comprend la détermination de nombreux aspects de la prestation de services, notamment le financement des fournisseurs de services. Les changements déposés par les gestionnaires de système de services seront éclairés par un processus transparent et fondé sur des données probantes qui reconnaît l'importance des partenaires locaux de la prestation de services et garantit un réseau local diversifié de fournisseurs de services capables de produire des résultats pour un vaste éventail de clients.

**ANNONCE DE LA MISE EN PLACE DE GESTIONNAIRES DE SYSTÈME  
DE SERVICES  
QUESTIONS ET RÉPONSES D'ORDRE GÉNÉRAL**

Voir la réponse à la question 1 pour en savoir plus sur les phases de la transformation.

**7. Y aura-t-il un mécanisme en place pour résoudre d'éventuels différends entre les fournisseurs et leur gestionnaire de système de services?**

Les gestionnaires de système de services devront inclure dans leur contrat avec le ministère un mécanisme de règlement des différends impliquant des clients et des fournisseurs de services et ce mécanisme devra prévoir un temps de réponse, un protocole d'acheminement des plaintes, ainsi que des exigences relatives à la production de rapports. Les gestionnaires de système de services sont tenus de présenter au ministère des rapports trimestriels sur les différends impliquant des clients et des fournisseurs de services et le règlement de ceux-ci.

**8. Les petites agences de placement perdront-elles l'attention du gouvernement maintenant que l'administration des services est reléguée à un gestionnaire de système de services?**

Le ministère comprend l'importance des partenaires locaux de la prestation des services dans la qualité des services d'emploi offerts aux Ontariennes et aux Ontariens. Il agira comme intendant du système dans le cadre du nouveau modèle de prestation de services d'emploi. À ce titre, il établira les normes, les résultats attendus sur le plan du rendement, ainsi que les politiques et les priorités du système intégré d'emploi. Le ministère est intéressé par une participation et une collaboration proactives des gestionnaires de système de services, également par la contribution de fournisseurs soucieux de résoudre les problèmes dans un esprit de collaboration et par un système et un marché de services viables au sein desquels les clients ont un rôle à jouer.

**9. Auparavant, je recevais l'information sur les services d'emploi du ministère du Travail, de la Formation et des Collèges et Universités. Comment se fait-il que je reçoive maintenant cette information du ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences?**

Le 21 octobre 2019, le [premier ministre a annoncé](#) des changements au Conseil exécutif de l'Ontario. Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités est devenu le ministère des Collèges et Universités. La responsabilité de la formation,

**ANNONCE DE LA MISE EN PLACE DE GESTIONNAIRES DE SYSTÈME DE SERVICES  
QUESTIONS ET RÉPONSES D'ORDRE GÉNÉRAL**

des programmes d'apprentissage et d'Emploi Ontario a été transférée au ministère du Travail, rebaptisé ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences. Il est recommandé aux fournisseurs de services d'Emploi Ontario de continuer à communiquer avec leur conseillère ou conseiller en préparation à l'emploi habituel s'ils ont des questions concernant leurs activités normales.

**10. Qu'en est-il des fournisseurs de services qui ont des points de service à l'intérieur et à l'extérieur des régions de modélisation? Qui détiendra ces contrats?**

À compter du 1<sup>er</sup> avril 2020, les fournisseurs de services qui ont des points de service à l'intérieur et à l'extérieur des régions de modélisation devront avoir deux contrats distincts : l'un avec le MTFDC pour les services fournis à l'extérieur de la région de modélisation et l'un avec les gestionnaires de système de services pour les services fournis à l'intérieur de la région de modélisation.

**SÉLECTION DES GESTIONNAIRES DE SYSTÈME DE SERVICES**

**POINTS CLÉS**

- Les gestionnaires de système de services ont été sélectionnés dans le cadre d'un processus équitable et concurrentiel qui était ouvert à tous les organismes des secteurs public et privé ainsi qu'aux organismes sans but lucratif.
- Le ministère a utilisé un processus de sélection en deux étapes fondé sur la concurrence pour choisir les gestionnaires de système de services pour les trois régions de modélisation. La première étape a été une demande de qualification visant à identifier les organismes les plus compétents pour remplir le rôle de gestionnaire de système de services.
- Cette étape a été suivie d'un appel de propositions qui n'était ouvert qu'aux candidats qui s'étaient qualifiés dans le cadre de la demande de qualification. Ce concours était organisé par le ministère selon les principes de l'équité et de la transparence.

**1. Quel était l'objet du processus concurrentiel?**

**ANNONCE DE LA MISE EN PLACE DE GESTIONNAIRES DE SYSTÈME  
DE SERVICES  
QUESTIONS ET RÉPONSES D'ORDRE GÉNÉRAL**

Le processus concurrentiel avait pour objet de sélectionner, pour chacune des trois régions de modélisation, un gestionnaire de système de services chargé de planifier et fournir des services qui répondent aux besoins de l'économie locale. Les gestionnaires de système de services recevront un financement en fonction des résultats qu'ils produiront.

**2. L'un des gestionnaires de système de services sélectionnés est pour une entreprise à but lucratif. Est-ce à dire que vous privatisez les services d'emploi?**

Le gouvernement ne privatise pas les services d'emploi. Il existe déjà dans le privé des fournisseurs de services à but lucratif qui font partie du réseau de services d'emploi de l'Ontario et qui sont nombreux à fournir des services de qualité depuis des années. Le réseau de services d'emploi de l'Ontario a toujours eu une réserve de fournisseurs qui répondent aux besoins de leur collectivité.

Ces trois organismes ont été choisis comme gestionnaires de système de services pour les régions de modélisation parce qu'ils sont les mieux positionnés pour gérer le système d'emploi dans cette région et produire des résultats.

Le gouvernement continuera à fixer les normes, à définir les résultats en matière de rendement et à définir les politiques et les priorités pour le système d'emploi. Les gestionnaires de système de services seront chargés de planifier et fournir des services d'emploi qui aident à produire ces résultats et ils seront rémunérés en conséquence par le gouvernement.

**3. Les organismes du secteur privé n'avaient-ils pas, pour la plupart, un avantage financier par rapport aux organismes sans but lucratif dans ce processus concurrentiel? Le processus était-il équitable?**

Le ministère a travaillé avec la Gestion de la chaîne d'approvisionnement Ontario et des experts externes pour élaborer un processus de sélection qui respectait les principes de l'équité et de la transparence.

Les demandes ont été notées selon un processus en quatre étapes. La deuxième étape, l'enveloppe technique, avait la pondération la plus élevée : 260 points sur 370. À cette étape, les candidats devaient démontrer, par leur expérience et les



## **ANNONCE DE LA MISE EN PLACE DE GESTIONNAIRES DE SYSTÈME DE SERVICES QUESTIONS ET RÉPONSES D'ORDRE GÉNÉRAL**

approches proposées, leur aptitude et leur capacité à remplir le rôle de gestionnaire de système de services. Pour l'enveloppe technique, le score minimum requis était de 60 %. Ainsi, les candidats qui ont obtenu un score de moins de 156 points à cette étape ne sont pas passés à l'étape suivante de l'évaluation.

Par contraste, l'enveloppe commerciale, dans laquelle les candidats soumettaient le coût de leur proposition, ne valait que 80 points.

En fin de compte, l'objectif du ministère était d'offrir de meilleurs services d'emploi à la population de l'Ontario. Ainsi, les gestionnaires de système de services ont été sélectionnés dans la mesure où ils étaient les mieux positionnés pour gérer le système d'emploi et produire des résultats pour les chercheurs d'emploi, les employeurs et les collectivités d'une région particulière.

#### **4. Deux des gestionnaires de système de services sélectionnés sont des organismes internationaux. Seront-ils tenus aux mêmes règles sur la protection de la vie privée et des renseignements confidentiels? Comment les renseignements concernant les clients et les renseignements financiers confidentiels des fournisseurs de services seront-ils protégés?**

La protection de la vie privée et des renseignements confidentiels des clients et des partenaires liés par un contrat est importante et a reçu une attention particulière. Le ministère a établi des exigences strictes dans ses ententes avec les gestionnaires de système de services.

### **IMPLICATIONS POUR LES CLIENTS ET LES COLLECTIVITÉS**

#### **1. Le modèle de services d'emploi actuel va-t-il continuer à fonctionner dans les trois régions de modélisation lorsque les gestionnaires de système de services feront la transition vers leur nouveau rôle?**

Oui. Durant cette période de transition, les clients ne verront pas de changements dans la façon d'accéder à leurs services d'emploi et de soutien à l'emploi.

Le ministère a établi une démarche de transformation progressive qui assurera la continuité des services et l'accès des clients lorsque les rôles et les responsabilités

**ANNONCE DE LA MISE EN PLACE DE GESTIONNAIRES DE SYSTÈME  
DE SERVICES  
QUESTIONS ET RÉPONSES D'ORDRE GÉNÉRAL**

évolueront et que la supervision des fournisseurs de services par le ministère fera place à une supervision par les gestionnaires de système de services.

**2. Quand les clients des régions de modélisation verront-ils des changements dans le cadre de ce nouveau système? Devront-ils changer de fournisseurs de services pour obtenir de l'aide?**

Pour le moment, les clients ne verront aucun changement dans la façon d'accéder aux services d'emploi et au soutien à l'emploi.

Les gestionnaires du nouveau système de services commenceront par établir une présence dans leur région de modélisation et par se familiariser avec le réseau de fournisseurs de services d'emploi existant, mais ils ne peuvent apporter aucun changement au réseau avant le 1er octobre 2020. Ceci aidera à faire en sorte que tous les programmes et les services continuent à fonctionner normalement et avec le moins d'interruptions possible pour les clients. Des communications régulières et opportunes aideront les gens à comprendre les changements et à s'y préparer.

Un déploiement complet dans l'ensemble de la province s'effectuera progressivement au cours des prochaines années et sera éclairé par les leçons tirées de la modélisation.

**3. Cette initiative pourrait-elle mener à une réduction des services dans les collectivités rurales ou éloignées des régions de modélisation?**

Le gouvernement voit la transformation du système comme une entreprise centrée sur la personne, axée sur le client, avec une attention particulière à un degré accru d'efficacité, d'innovation et de responsabilité, ceci dans le cadre d'un projet viable et adapté aux besoins locaux.

Les gestionnaires de système de services devront veiller à ce que les résidents des collectivités rurales aient accès aux points de service en personne, comme prévu dans l'entente.

Le gouvernement entend collaborer en permanence avec les gestionnaires de système de services pour assurer l'évolution constante du nouveau système ainsi que l'accès continu aux services et la disponibilité de ceux-ci pour les clients, sans

**ANNONCE DE LA MISE EN PLACE DE GESTIONNAIRES DE SYSTÈME  
DE SERVICES  
QUESTIONS ET RÉPONSES D'ORDRE GÉNÉRAL**

égard aux changements dans l'emplacement des services. Les gestionnaires de système de services seront évalués en fonction d'un ensemble de résultats et d'indicateurs de rendement clés et leurs activités seront surveillées pour évaluer les progrès et assurer le respect des exigences stipulées dans leurs contrats.

Les trois régions de modélisation ont été sélectionnées exprès pour offrir une combinaison de cadres de prestation urbains et ruraux. Le nouveau modèle de services d'emploi est en cours d'implantation dans trois régions d'abord, pour que les leçons tirées puissent être appliquées durant son déploiement à l'échelle provinciale.

**4. Quelles implications ces changements auront-ils sur les membres des Premières Nations qui ont besoin de mesures de soutien dans les régions de modélisation?**

Les changements qui seront instaurés durant la phase de modélisation ne s'appliqueront pas aux services fournis dans les réserves par les Premières Nations, notamment l'aide à l'emploi et les services d'emploi qu'elles offrent dans le cadre des programmes Ontario au travail et Emploi Ontario respectivement. Les premières Nations demeurent responsables de la prestation des services d'aide à l'emploi du programme Ontario au travail et des services d'emploi du programme Emploi Ontario.

Le ministère a amorcé le dialogue avec des partenaires des Premières Nations à l'été 2019, ainsi qu'avec le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, sur la conception future des services d'emploi dans les collectivités des Premières Nations. Nous sommes satisfaits du dialogue constructif que nous avons eu jusqu'à présent. Nous reconnaissons le savoir et l'expérience des partenaires des Premières Nations dans la prestation, dans le cadre du programme Ontario au travail, de services d'emploi qui prennent en compte les forces et les faiblesses des personnes et des familles dans les collectivités des Premières Nations.

**5. Quelles implications ces changements auront-ils sur les clients autochtones qui habitent dans les régions de modélisation et reçoivent des services hors réserve?**

**ANNONCE DE LA MISE EN PLACE DE GESTIONNAIRES DE SYSTÈME  
DE SERVICES  
QUESTIONS ET RÉPONSES D'ORDRE GÉNÉRAL**

Il n'y aura pas de changements immédiats à l'accès aux services d'emploi et à leur prestation pour les clients des régions de modélisation visées, y compris les clients des Premières Nations qui accèdent aux services d'emploi et de formation hors réserve. Les gestionnaires de système de services devront offrir aux chercheurs d'emploi autochtones des services d'emploi culturellement adaptés et y faire participer les organismes des Premières Nations pour fournir aux chercheurs d'emploi des résultats durables sur le long terme.

Nous avons amorcé un dialogue direct avec les partenaires autochtones pour obtenir leur avis sur la façon d'appuyer les chercheurs d'emploi autochtones dans ce nouveau modèle.

**6. Quelles implications ces changements auront-ils pour les francophones des régions de modélisation qui ont besoin de mesures de soutien à l'emploi?**

Les gestionnaires de système de services devront obtenir la participation de la communauté francophone pour assurer la disponibilité de services appropriés qui reflètent les besoins de cette communauté.

Le gouvernement s'engage à fournir des services d'emploi de qualité à l'ensemble des chercheurs d'emploi et des employeurs, y compris des services en français. Toutes les exigences de la *Loi sur les services en français*, L.R.O. 1990, seront respectées. Le gouvernement a consulté des fournisseurs de services francophones et inclus des séances en français dans la Journée des fournisseurs.

Le ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences travaillera en étroite collaboration avec les autres ministères provinciaux et les gestionnaires de système de services pour que les services offerts à la communauté francophone soient disponibles dans le nouveau système de services d'emploi, tant durant la phase de modélisation que durant son déploiement à l'échelle provinciale.

**7. Quelles implications ces changements auront-ils sur les personnes handicapées des régions de modélisation qui demandent des mesures de soutien à l'emploi?**

Le gouvernement s'engage à offrir des services d'emploi efficaces à l'ensemble des chercheurs d'emploi et des employeurs, notamment aux personnes handicapées.

**ANNONCE DE LA MISE EN PLACE DE GESTIONNAIRES DE SYSTÈME DE SERVICES**  
**QUESTIONS ET RÉPONSES D'ORDRE GÉNÉRAL**

Les gestionnaires de système de services sont tenus d'assurer la conformité à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Pour le nouveau modèle de services d'emploi, le volet Soutien de l'emploi du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées sera intégré dans le système de services d'emploi.

Les gestionnaires de système de services devront être en mesure d'offrir des services spécialisés pour répondre aux différents besoins des personnes handicapées et permettre à celles-ci d'obtenir des résultats favorables en matière d'emploi. De plus, le ministère a structuré les paiements de façon à mieux rémunérer les gestionnaires de système de services qui obtiennent des résultats favorables pour les clients se trouvant en présence d'obstacles complexes à l'emploi.

Le ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences travaillera en étroite collaboration avec d'autres ministères provinciaux et avec les gestionnaires de système de services pour que des services répondant aux différents besoins des personnes handicapées soient disponibles dans le nouveau système de services d'emploi, tant durant la phase de modélisation que durant son déploiement à l'échelle provinciale.

**IMPLICATIONS POUR LES MUNICIPALITÉS**

**1. Quelles implications ces changements auront-ils pour les municipalités situées à l'intérieur des trois régions de modélisation?**

Pour les municipalités qui fournissent des services d'emploi dans le cadre du programme Emploi Ontario et du programme Ontario au travail à l'intérieur des régions de modélisation, le ministère entreprendra une démarche de transformation progressive qui assurera la continuité des services et l'accès de ceux-ci aux clients alors que les rôles et les responsabilités évolueront et que la supervision des fournisseurs de services par le ministère fera place à une supervision par les gestionnaires de système de services.

**ANNONCE DE LA MISE EN PLACE DE GESTIONNAIRES DE SYSTÈME  
DE SERVICES  
QUESTIONS ET RÉPONSES D'ORDRE GÉNÉRAL**

**2. Quelles implications ces changements auront-ils pour les municipalités  
situées à l'extérieur des trois régions de modélisation?**

Les municipalités qui fournissent des services d'emploi dans le cadre du programme Emploi Ontario et du programme Ontario au travail à l'extérieur des régions de modélisation continueront à fonctionner comme dans le passé jusqu'à la mise en œuvre complète du nouveau modèle. Le gouvernement continuera à collaborer avec les partenaires de la prestation de services dans l'ensemble de la province pour planifier et fournir des services d'emploi et d'aide sociale renforcés et axés sur les collectivités locales qui aideront plus de gens à trouver un emploi et à le conserver.

**CHANGEMENTS POUR LES FOURNISSEURS DE SERVICES D'AIDE  
SOCIALE**

**1. Quel est le rôle du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux  
et communautaires dans ce nouveau modèle de prestation de services?**

Les programmes d'aide sociale, en particulier le programme Ontario au travail et le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, apporteront une contribution clé au système d'Emploi Ontario en matière d'aiguillage de clients, de gestion de cas intégrée et de coordination continue des services. Ces programmes travailleront en collaboration pour répondre aux besoins de leurs clients mutuels et les aider à atteindre leurs objectifs en matière d'emploi.

Le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires conservera sa responsabilité à l'égard des services d'aide sociale et de stabilisation de la situation personnelle à fournir à ces clients.

La mise en œuvre des changements apportés aux services d'emploi de l'Ontario se fera progressivement, en commençant par les trois régions de modélisation. Tous les employés seront tenus informés au fur et à mesure qu'il y aura de nouvelles informations et que des décisions seront prises.