



Présentation au Conseil de la prestation des services du secteur public

Service Canada de la Région de l'Ontario, Sensibilisation des collectivités vulnérables

22 février 2023



Aperçu

1. Prestation de services intégrée de la Région de l'Ontario
2. Profil démographique de la Région de l'Ontario
3. Prise de décisions fondée sur des données et des éléments probants
4. Liens avec la collectivité
5. Partenariats stratégiques
6. Prochaines étapes



Réseau de prestation intégrée des services

La Région de l'Ontario possède une vision du réseau de prestation de services qui prend en compte des facteurs, des piliers et des principes. Cette vision est ancrée dans la conception et la prestation de services opportuns et accessibles, permettant une organisation dynamique, agile et souple, la capacité d'anticiper les besoins futurs ainsi que l'habileté d'exécuter notre mandat auprès de nos clients, nos collectivités et nos intervenants.

Intervenants et partenariats

Collaboration avec des collectivités, des partenaires et des intervenants

Intégré et interopérable

Collaboration en ligne
Efficace dans l'ensemble de l'organisation

Résolution au premier contact

Problèmes des clients réglés au premier contact

Axé sur les données

Fondé sur des données probantes et ajustables selon les données disponibles

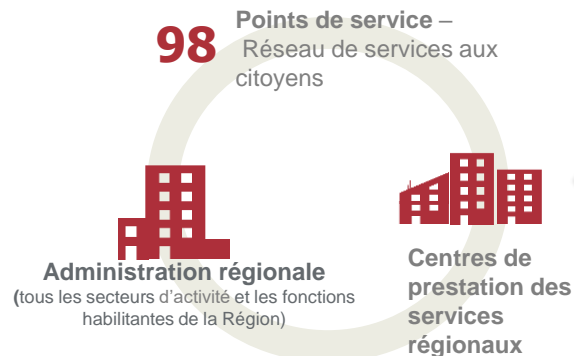
Stratégie pour les collectivités urbaines, rurales et éloignées

Reliète la main-d'œuvre, le milieu de travail et la charge de travail d'un client et d'une collectivité à l'autre

Agent de services

Redéfinition des rôles du personnel de première ligne avec une souplesse permettant la coopération entre les modes de prestation

Nos points de présence



Les centres constituent l'épine dorsale de la prestation en tant qu'écosystème de la gestion, de l'expertise opérationnelle en matière de prestation des services, du personnel, de la gestion de l'information, du courrier, de la sécurité, des outils et des salles de formation et de la technologie.

1 passeport
Centre de prestation des services

1 intégrité
Centre de prestation des services

1 programme
Centre de prestation des services

10 prestations
Centres de prestation des services

5
Centre de contact

Centre national d'impression et de réception du courrier

Prévention, détection et résolution des erreurs, des fraudes et des abus concernant l'assurance-emploi, les pensions, le Programme des travailleurs étrangers temporaires, le Programme de mobilité internationale et le NAS.

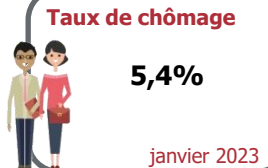
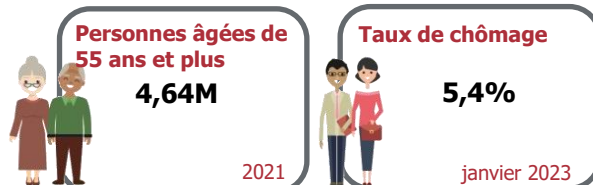
Prestation des programmes communautaires de subventions et de contributions, du Travail partagé et du Programme des travailleurs étrangers temporaires.

Prestation de l'assurance-emploi, du RPC, de la SV et du SRG, du PPIRPC, du Programme de protection des salariés et des prestations d'urgences en lien avec la COVID-19.



Profil démographique de l'Ontario

Service Canada, Région de l'Ontario, sert une clientèle multiculturelle ayant des besoins variés, allant des nouveau-nés aux aînés des régions urbaines, rurales et éloignées.



Population diversifiée

- Plus de la moitié des immigrants du Canada vivent en Ontario; 50,3% ou 4,2 millions de personnes.
- L'Ontario compte le plus grand nombre de minorités visibles; 4,8 millions de personnes.

Peuples autochtones

- On compte 140 Premières Nations, 215 réserves/établissements et 16 conseils tribal.
- Environ 19,5% de la population autochtone de l'Ontario vit dans une réserve.
- L'Ontario a la plus forte population autochtone au Canada, dépassant 406 000 personnes (29,0%).
- 45 communautés des Premières Nations de l'Ontario affichent des résultats inférieurs à la moyenne nationale en matière de bien-être communautaire (indice du bien-être communautaire de 2016).

Répartition de la population

- Environ 13,3% de la population de l'Ontario vit dans une région rurale, et 10,1% vivent dans un petit centre urbain.
- 76,6% vivent dans des centres de population de taille moyenne (7,8%) et grande (68,9%).
- Environ 41 000 personnes vivent dans 71 collectivités éloignées de l'Ontario.

Employeurs et syndicats

- Il y a 494 000 employeurs en Ontario; 97,9% sont de petites entreprises, 1,8% sont de moyennes entreprises et 0,2% sont de grandes entreprises.
- Environ 1,7 million de travailleurs, soit 26,8% de la main-d'œuvre de l'Ontario, sont représentés par un syndicat (2021).

Données démographiques



Aînés de 65 ans et plus
La proportion devrait augmenter
18,5% → 22,5%
en 2021 en 2031

Personnes de 55 ans et plus dans la population en âge de travailler
La proportion devrait augmenter
38,8% → 40,0%
en 2021 en 2031

Jeunes (15 à 29 ans)
La proportion devrait diminuer
28,8% → 18,6%
en 2021 en 2031

Populations autochtones :
2,9%
(recensement de 2021)

Communautés de langue officielle en situation minoritaire:
4,1%
(recensement de 2016)

Personnes handicapées:
24,1%
Âgées de 15 ans et plus (sondage canadien sur les handicaps de 2017)

44% des nouveaux immigrants au Canada résident en Ontario (recensement de 2021)

Prise de décisions fondée sur des données et des éléments probants

Les décisions opérationnelles sont orientées par la collaboration avec les collègues à l'échelle nationale, les renseignements d'affaires et les progrès relatifs au marché du travail ainsi qu'aux produits et aux outils socio-économiques. Elles soutiennent une approche fondée sur les données probantes pour orienter la prestation de services à nos clients, collectivités et partenaires du marché du travail.



Portail d'aide à la prestation intégrée des services (PAPIS) de la Région de l'Ontario

- Une passerelle individuelle de données et de connaissances en plus d'un guichet unique pour accéder rapidement aux informations concernant les soutiens fédéraux, provinciaux et municipaux, les accords de subventions et de contributions en vigueur et l'information sur le marché du travail.
- Contient des renseignements à propos des mesures de soutien municipales, provinciales ou territoriales spécifiques, des réalités locales du marché du travail et des besoins de la collectivité.

Les outils et les analyses socio-économiques du marché du travail appuient la planification régionale et assurent une prise de décisions éclairée au sein de Service Canada de la Région de l'Ontario. Ces produits de base stimulent l'innovation, favorisent la sensibilisation ciblée des collectivités, des clients et des municipalités.

Renseignements sur les salaires

Perspectives : secteurs et professions

Bulletin du marché du travail de l'Ontario

Nouvelles hebdomadaires sur le marché du travail

Analyses du milieu

Question d'intérêt

Profil des segments de clientèle



Prise de décisions fondée sur des données probantes afin d'appuyer **les points de service** et **les stratégies de sensibilisation dans les collectivités**



Analyse des répercussions des licenciements majeurs touchant les collectivités de l'Ontario **sur les collectivités et la main-d'œuvre**



Information sur le marché du travail et analyse démographique à l'appui des **investissements et de l'exécution du programme**



Prévision du nombre de demandes d'assurance-emploi et d'autres volumes liés à la charge de travail



Création de **cartes géospatiales** assorties de filtres interactifs pour favoriser la prise de décisions immédiate

Atteindre les clients vulnérables et mal desservis : Sensibilisation des collectivités

Service Canada de la Région de l'Ontario s'engage à servir les Canadiens au moyen du Service mobile et de liaison aux communautés afin de combler les écarts et d'éliminer les obstacles en matière d'accès.



Service mobile et de liaison aux communautés (SMLC)

- Le SMLC permet de combler les écarts relatifs à l'accès aux programmes et services auxquels font face les communautés autochtones et les populations vulnérables. Le SMLC s'adresse aux clients qui n'ont pas accès à nos services par d'autres moyens (en personne, en ligne ou par le biais de centres d'appel) et vise à leur faire connaître les prestations et les programmes offerts par Service Canada auxquels ils ont droit en plus d'accroître l'accès et le recours à ces derniers.
- La mise en place de cours pratiques (c.-à-d. cours pratique sur le passeport et le NAS) et de séances d'information (c.-à-d. séances d'information sur l'assurance-emploi) de la part des équipes du SMLC facilitera l'accroissement des connaissances à propos des prestations et services offerts.
- Le manque d'un accès fiable à Internet haute vitesse constitue toutefois une entrave pour certaines collectivités rurales et éloignées réparties dans toute la province. Le SMLC vise à combler cet écart en visitant ces endroits en personne afin de favoriser l'accès aux services et programmes gouvernementaux.
- Trois concentrateurs satellites seront disponibles à Kenora, Sudbury et Thunder Bay dans l'intention que les employés des SMLC puissent voyager vers les collectivités éloignées du Nord de l'Ontario.

Atteindre les clients vulnérables et mal desservis : Sensibilisation virtuelle

Service Canada augmente sa portée par l'utilisation de services virtuels afin de mettre à disposition une approche multimode capable d'offrir un soutien essentiel aux personnes les plus vulnérables dans nos communautés.

Services de sensibilisation virtuelle

- La pandémie de COVID-19 a offert à Service Canada une occasion de rectifier la manière dont les services sont offerts aux collectivités afin qu'ils demeurent accessibles, conséquents et facilement disponibles.
- À mesure que les interventions en personne reprennent, les méthodes de prestation alternatives, comme les services en mode virtuel, resteront actives. Elles se sont avérées des méthodes de prestation de services mobiles sûres, commodées, abordables, efficaces et durables.
- Les équipes du SMLC continuent d'apporter leur soutien aux collectivités en collaborant avec des partenaires de prestation de services par les moyens suivants :



Séances d'information virtuelles



Cours pratiques virtuels



Service de liaison virtuel

La Région de l'Ontario, en partenariat avec le Service correctionnel du Canada, fait appel aux services de sensibilisation virtuelle afin d'offrir ses services aux délinquants sous responsabilité fédérale.



Atteindre les collectivités vulnérables et mal desservies : Collectivités rurales et éloignées

Service Canada de la Région de l'Ontario s'engage à servir les Canadiens des collectivités rurales et éloignées.

Centre d'appui aux services mobiles de Service Canada

- Le Centre d'appui des services mobiles est un service téléphonique instauré dans le but de servir les communautés autochtones, les clients habitant des régions éloignées et d'autres populations clientes face à un obstacle les empêchant d'accéder aux services, comme l'absence d'accès à Internet ou à un ordinateur.
- En plus de fournir des renseignements sur les programmes et services offerts par Service Canada, les employés remplissent des demandes d'assurance-emploi et préremplissent des demandes de pension pour les clients au téléphone, ce qui ouvre l'accès à l'aide financière pour les clients incapables de présenter une demande en ligne.

Services mobiles réguliers

- Les services mobiles réguliers élargissent la portée de la prestation de services de Service Canada en procurant efficacement et uniformément des services pertinents aux collectivités rurales et éloignées partout en Ontario.
- Les 54 sites de services mobiles réguliers réactivés de la Région de l'Ontario offrent régulièrement tous les services disponibles dans n'importe quel Centre Service Canada, y compris les services de passeport, afin d'épauler les collectivités rurales et éloignées.



Atteindre les collectivités vulnérables et mal desservies : Nord de l'Ontario

La Région de l'Ontario peut, grâce au développement des relations entre les collectivités, faire connaître davantage les programmes offerts par Service Canada et accroître leur accessibilité dans les communautés du Nord de l'Ontario.

Initiative d'accès aux communautés éloignées du Nord de l'Ontario (NORCA)

- L'initiative NORCA, mise en œuvre dans le cadre de la stratégie pour le Nord et de la stratégie de service aux Autochtones de la Région de l'Ontario, s'appuie sur les relations importantes de Service Canada avec 28 communautés autochtones.
- Elle vise à maximiser les résultats pour les communautés autochtones par l'embauche de membres de la collectivité locale maîtrisant diverses langues autochtones qui agiront à titre d'employés de Service Canada dans les régions éloignées offrant des services mobiles réguliers et qui feront office d'extension de l'équipe de SMLC du Nord de l'Ontario sur place : ces ressources détermineront les besoins de la collectivité et faciliteront l'accès aux programmes et services offerts par Service Canada et ses partenaires gouvernementaux.
- L'initiative NORCA emploie une approche de prestation de services fondée sur les relations et sur les infrastructures existantes afin de travailler de concert avec les communautés autochtones pour abattre les barrières culturelles et ainsi faciliter l'accès aux programmes et services fédéraux dans plusieurs langues autochtones.

WACHIYA! HELLO! BONJOUR!



Collaboration stratégique avec nos partenaires

La Région de l'Ontario entretient des relations dynamiques et intégrées avec les intervenants et les partenaires provinciaux et municipaux de la Région. Nous tirons parti de ces relations de collaboration de manière proactive pour la prestation fluide de services pangouvernementaux aux Ontariens.



Partenaires fédéraux

Agence des services frontaliers du Canada (ASFC)

Grâce au partenariat avec l'ASFC, l'initiative d'attribution du NAS dès l'arrivée a été renouvelée en décembre 2022 afin de fournir aux résidents permanents et temporaires qui viennent d'arriver au pays un NAS à l'Aéroport international Toronto Pearson de sorte à favoriser l'établissement des nouveaux arrivants au Canada.

Utilisation d'un processus collaboratif avec l'ASFC lié au NAS électronique pour les nouveaux arrivants : Travailler en collaboration avec **Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC)**, **l'Agence du revenu du Canada (ARC)** et plusieurs autres organismes gouvernementaux et fournisseurs de services en vue d'aider les nouveaux arrivants afghans à s'ajuster et à profiter d'une acclimatation fluide au mode de vie canadien.

Agence du revenu du Canada

Sensibilisation conjointe avec l'ARC pour mieux faire connaître l'Allocation canadienne pour enfants (ACE) et les autres programmes et services de l'ARC dans les communautés des Premières Nations.

Offrir des cours pratiques sur le NAS et le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt tout en tenant des séances sur l'ACE.

Venir en aide aux nouveaux arrivants ukrainiens

Travailler en collaboration avec **IRCC** de même que plusieurs autres organismes gouvernementaux et fournisseurs de services afin d'offrir du soutien à ces nouveaux arrivants lors de leur séjour au Canada. Les nouveaux arrivants ukrainiens sous la responsabilité de la Région de l'Ontario se présentent sous l'Autorisation de voyage d'urgence Canada-Ukraine.



Partenaires provinciaux

Grâce à notre **Plan d'action mixte en matière d'intervention rapide**, élaboré en collaboration avec le **ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences**, des plans ont été élaborés et adaptés à l'individualité du marché du travail et aux conditions socio-économiques propres à chaque région, incluant la prestation de services spécifique aux provinces et aux territoires.

- Les travailleurs et les employeurs bénéficient d'une prestation de services intégrée.

Un projet pilote en collaboration avec la **Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (WSIB)** de l'Ontario a été élaboré afin de transmettre les informations concernant les remboursements des prestations d'assurance-emploi pendant la réception des prestations de la WSIB.

Collaboration avec les travailleurs étrangers temporaires (TET)

Travailler en partenariat avec le **ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales** et le **ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences** pour déterminer, recommander et mettre en œuvre des mesures de collaboration à l'appui des TET qui travaillent dans le cadre du volet Programme des travailleurs agricoles saisonniers ou du volet Agriculture du Canada.



Réseautage stratégique

Comité consultatif des aînés

Renforcer la prestation de programmes et de services aux aînés en consultation avec les organismes de services aux aînés.

Conseils locaux de planification de la main-d'œuvre

Participer activement à 26 conseils de planification de la main-d'œuvre partout en Ontario, ce qui permet d'atteindre un plus grand nombre de collectivités afin de promouvoir les programmes et les services et d'obtenir des renseignements en temps réel sur les répercussions de l'économie et du marché du travail sur les entreprises, les travailleurs et les services locaux.

Les membres comprennent des organismes locaux de placement, des groupes autochtones, des employeurs du secteur privé et des représentants fédéraux, provinciaux et municipaux.

Atteindre les collectivités vulnérables et mal desservies : Partenaires de prestation de services

Grâce à une collaboration stratégique avec des partenaires, des associations et des partenaires locaux du marché du travail, la Région de l'Ontario répond rapidement aux réalités locales du marché du travail et aux besoins de la collectivité en favorisant la prestation de programmes et de services novateurs.

Examen de conduite

- Un partenariat avec le ministère des Transports de l'Ontario vise l'instauration d'un examen de conduite permettant d'obtenir un permis de conduire de catégorie G1 dans 30 communautés autochtones éloignées ou accessibles uniquement par avion de l'Ontario, une mesure visant les jeunes et le grand public.

Initiative d'enregistrement des naissances chez les Autochtones (IENA)

- La Région de l'Ontario utilise le réseau de sensibilisation existant de Service Canada en collaboration avec ServiceOntario afin d'offrir des services liés à l'enregistrement des naissances et au certificat de naissance.
- L'IENA a contribué au traitement d'environ 15 000 demandes de certificat de naissance autochtones et de plus de 500 enregistrements de naissance retardés, dont la plupart concernaient des adultes.

Transition des clients de l'aide sociale aux pensions

- Travailler en collaboration avec le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires pour faciliter le traitement et la présentation en temps opportun des demandes intégrées préremplies de la SV et du SRG pour les clients qui ont besoin d'aide sociale (11 mois avant l'âge de 65 ans).

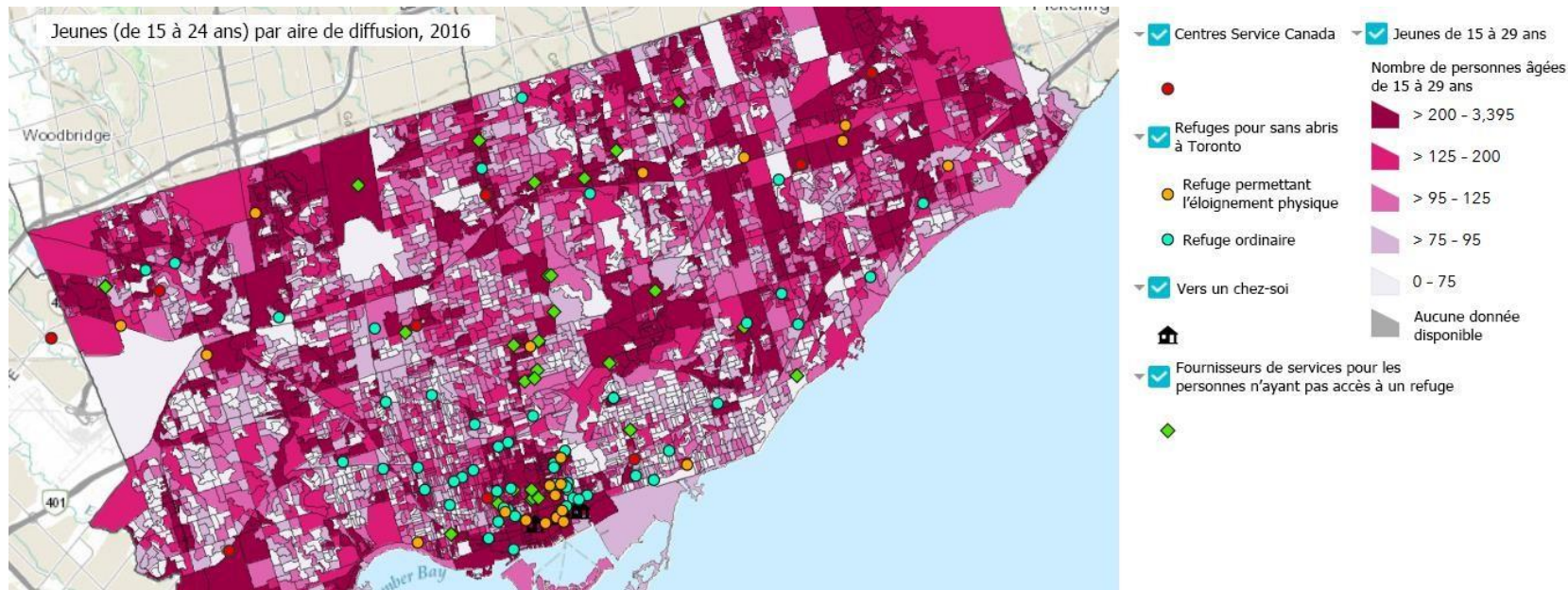
Servir tous les Canadiens

- « Servir tous les Canadiens » est une approche novatrice permettant de rejoindre et de sensibiliser directement les clients en établissant des partenariats avec des organismes communautaires locaux bien placés pour aider Service Canada à bâtir des liens avec des publics difficiles à rejoindre et pour les mettre en contact avec Service Canada aux fins de renseignement et de sensibilisation.
- La sensibilisation ciblée de « Servir tous les Canadiens » permet d'établir un lien continu avec les clients qui ne peuvent pas accéder à certains moyens de service (c.-à-d. centres de service en personne, centres d'appels, Canada.ca).
- En appui de l'initiative « Servir tous les Canadiens », Service Canada de la Région de l'Ontario a lancé un service d'aiguillage des clients de l'Initiative d'accès aux partenariats communautaires afin de réduire les obstacles à l'accès aux prestations du gouvernement du Canada et d'accroître la participation aux prestations. Un processus d'aiguillage des clients et un outil de soutien ont été élaborés et les fournisseurs de services locaux ont été mobilisés afin d'offrir des services d'aiguillage à leurs clients.
- Les travaux se poursuivent pour l'expansion géographique et démographique du projet pilote en Ontario par la collaboration avec de nouveaux partenaires communautaires. Cette collaboration continuera avec les communautés autochtones dans le Nord de l'Ontario. Depuis la création de l'Initiative d'aiguillage vers les services, en juin 2021, l'Ontario est venu en aide à 147 clients.



Soutien ciblé et éclairé offert aux clients et aux collectivités

- L'analyse géospatiale de l'initiative « **Servir tous les Canadiens** » permet de visualiser la distribution des segments de clientèle clés à travers la ville de Toronto, de concert avec les fournisseurs de services triés sur le volet. Cartographier ces deux variables permet de parfaire la sensibilisation ciblée et d'ainsi venir en aide aux populations à risque.
- Les autres variables cartographiées dans le cadre de cette analyse comprennent : les travailleurs (de 25 à 54 ans), les aînés (65 ans et plus), les Autochtones, les immigrants, les personnes n'ayant pas de diplôme d'études secondaires et les ménages à faible revenu.



Prochaines étapes

- Appliquer des modèles éprouvés de prestation de services fondés sur les relations capables de combler les besoins uniques du marché du travail et les besoins socio-économiques pouvant s'appliquer à d'autres régions.
- Contribuer à l'avancement des services mobiles et de liaison aux communautés de calibre international.
- Promouvoir de nouvelles perspectives de services complets qui combleront de manière proactive les divers besoins de nos communautés vulnérables.

