

Collèges privés d'enseignement professionnel

Contexte

Les collèges privés d'enseignement professionnel sont des organismes indépendants qui offrent aux étudiants des programmes menant à un certificat ou à un diplôme dans différents domaines, dont l'administration, les services de santé, les technologies de l'information et l'électronique. Ils fournissent également des services aux adultes pour qu'ils acquièrent des compétences professionnelles spécifiques pour rallier les rangs de la population active ou améliorer leurs habiletés pratiques afin d'être plus concurrentiels sur le marché du travail. L'Ontario compte environ 470 collèges privés d'enseignement professionnel que fréquentent quelque 60 000 étudiants dans 650 campus.

Les collèges privés d'enseignement professionnel sont régis par la *Loi de 2005 sur les collèges privés d'enseignement professionnel* (la Loi) qui est entrée en vigueur le 18 septembre 2006. Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités (le Ministère) administre la Loi par l'entremise de la Direction des collèges privés d'enseignement professionnel. La Direction, ayant à sa tête une directrice ou un directeur appelé dans la Loi le surintendant des collèges privés d'enseignement professionnel, emploie 30 personnes, incluant le personnel contractuel, et a dépensé près de 3 millions de dollars en 2010-2011.

En vertu de la Loi, les établissements qui dispensent un enseignement des habiletés et connaissances nécessaires pour obtenir un emploi dans une profession particulière doivent être inscrits, et leurs programmes de formation professionnelle doivent être approuvés par le surintendant. Les collèges privés d'enseignement professionnel offrent actuellement plus de 5 000 programmes, à l'exclusion des programmes qui n'offrent pas de formation professionnelle ou qui ne sont pas assujettis à la Loi, tels que les programmes destinés exclusivement aux jeunes et les programmes de formation professionnelle de nature religieuse. Les collèges privés d'enseignement professionnel doivent également se conformer à d'autres obligations, notamment en ce qui concerne la prestation des programmes, les qualifications des enseignants et les conditions d'admission.

Selon le Ministère, la Loi met l'accent sur la protection des étudiants, et le principal objectif du Ministère est de protéger les étudiants inscrits et éventuels des collèges privés d'enseignement professionnel. Ces protections comprennent le droit au remboursement des droits, l'accès à une procédure de règlement des plaintes des étudiants, le droit de recevoir des relevés de notes pendant au moins 25 ans et la possibilité de terminer leur formation, sans frais supplémentaires, dans un autre établissement si le collège privé d'enseignement professionnel fréquenté cesse ses activités. Les coûts

liés à l'achèvement de la formation dans ces circonstances sont assumés par le Fonds d'assurance pour l'achèvement de la formation, financé par les cotisations des collèges privés d'enseignement professionnel inscrits pour protéger les étudiants en cas de fermeture. Le Ministère a des pouvoirs considérables lui permettant de s'assurer que les collèges privés d'enseignement professionnel se conforment à la Loi et à ses règlements, incluant la possibilité de pénétrer dans les locaux d'un collège privé d'enseignement professionnel inscrit ou d'un établissement non inscrit qui devrait l'être.

Bien que le Ministère ne finance pas directement les collèges privés d'enseignement professionnel, il accorde un financement important au secteur des collèges privés d'enseignement professionnel par ses programmes de formation professionnelle et d'aide financière aux étudiants. Au cours des trois derniers exercices (2007-2008 à 2009-2010), près de 350 millions de dollars au total ont été versés dans le cadre des programmes Deuxième carrière et Développement des compétences du Ministère chaque année en moyenne à 13 000 étudiants pour payer les droits de scolarité de collèges privés d'enseignement professionnel. De plus, durant les trois dernières années scolaires, le gouvernement provincial a accordé des prêts et des subventions de près de 200 millions de dollars chaque année en moyenne à 9 500 étudiants fréquentant un collège privé d'enseignement professionnel par l'entremise du Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFEO).

Objectif et portée de la vérification

La vérification avait pour objectif de déterminer si le Ministère avait mis en place les procédures appropriées pour s'acquitter de ses responsabilités en vertu de la Loi pour protéger les étudiants actuels et éventuels des collèges privés

d'enseignement professionnel en Ontario, mesurer l'efficacité de ses activités et en rendre compte.

La haute direction a examiné et accepté notre objectif de vérification et les critères de vérification connexes.

Nos travaux de vérification ont principalement été menés à la Direction des collèges privés d'enseignement professionnel du Ministère. Nous avons également communiqué avec des associations représentant les collèges privés d'enseignement professionnel en Ontario pour obtenir leurs points de vue et mené une enquête indépendante auprès de 500 nouveaux diplômés pour connaître leur niveau de satisfaction à l'égard de la formation reçue, leur situation d'emploi et leur degré de sensibilisation à leurs droits en vertu de la Loi. Nous avons visité quelques campus, mais puisque notre vérification portait sur les mécanismes de contrôle et les procédures du Ministère, aucun collège privé d'enseignement professionnel n'a été vérifié.

Dans le cadre de notre vérification, nous avons examiné les lois, les politiques et les procédures pertinentes et nous avons rencontré le personnel concerné au Ministère. Nous avons également procédé à des recherches concernant d'autres administrations et examiné les activités connexes effectuées par la Direction des services de vérification interne du Ministère. Aux fins de la planification de notre vérification, nous avons passé en revue les récents rapports de la Direction et tenu compte de ses travaux en cours et prévus et de toutes les questions qui nous ont paru pertinentes.

Résumé

Le Ministère a récemment entrepris plusieurs initiatives judicieuses pour améliorer sa supervision des collèges privés d'enseignement professionnel en Ontario et renforcer les protections offertes aux étudiants. D'autres améliorations sont toutefois nécessaires pour assurer la conformité à la Loi, à son règlement et aux politiques ministérielles et

mieux garantir que l'objectif principal du Ministère, soit la protection des étudiants, est atteint. Voici nos principales constatations :

- Bien que plusieurs mesures aient été prises pour repérer les collèges non inscrits et intervenir auprès de ceux-ci, le Ministère pourrait mieux utiliser les renseignements auxquels il a déjà accès pour repérer les collèges qui continuent de fonctionner dans l'illégalité. À titre d'exemple, le Ministère ne vérifie pas régulièrement si des écoles fermées pouvaient poursuivre leurs activités sans les approbations ministérielles nécessaires. Nous avons examiné un échantillon d'écoles désignées comme fermées et avons constaté que certaines d'entre elles semblaient offrir des cours non approuvés. Nous en avons informé le Ministère et, dans deux de ces cas, des mesures d'exécution ont par la suite été prises.
- Bien que le Ministère recueille et publie des données sur le rendement, telles que les taux de diplomation et d'emploi des collèges publics, il ne recueille pas les mêmes renseignements dans le cas des collèges privés d'enseignement professionnel. Plus de 85 % des diplômés de ces collèges qui ont répondu à notre questionnaire s'entendaient pour dire que ces données sur les résultats des étudiants seraient utiles. Le Ministère avait l'habitude de recueillir cette information pour les collèges privés d'enseignement professionnel approuvés par le RAFCO, mais en 2006, il a imposé un moratoire temporaire sur la collecte de ces données pour permettre l'examen du processus. Cette pratique n'a toujours pas été rétablie.
- Selon la Loi, pour autoriser l'ouverture d'un collège privé d'enseignement professionnel, le Ministère doit être convaincu que le demandeur assurera une saine gestion financière du collège et qu'il l'exploitera « conformément à la loi et avec intégrité et honnêteté ». Même si nous avons constaté que le Ministère avait généralement en dossier la documentation requise en matière d'inscription, nous doutions du bien-fondé de certaines procédures d'évaluation de cette documentation, notamment l'absence de vérification des références et du crédit.
- Les collèges privés d'enseignement professionnel sont tenus de renouveler leur inscription chaque année. Même si les demandes de renouvellement doivent être accompagnées d'états financiers et que le Ministère a l'intention d'exiger graduellement la vérification de ces états financiers, aucun processus n'était en place au Ministère pour examiner les états financiers soumis afin de confirmer la viabilité financière d'un collège. Un collège privé d'enseignement professionnel qui avait subi d'importantes pertes, imputables selon le Ministère à un recul des inscriptions, et qui semblait également dépendre des prêts consentis par les actionnaires pour s'acquitter de ses obligations financières avait vu son inscription être renouvelée sans preuve d'examen de sa viabilité financière. Le collège a par la suite fermé ses portes, ce qui a coûté plus de 800 000 \$ au Fonds d'assurance pour l'achèvement de la formation. Le Ministère nous a informés que l'incapacité du collège de satisfaire aux exigences réglementaires pourrait également avoir joué un rôle dans sa fermeture.
- En vertu de la Loi, pour qu'un programme soit approuvé, il doit favoriser l'acquisition des habiletés et des connaissances nécessaires pour obtenir un emploi dans une profession prescrite. De plus, la Loi exige que les demandes d'approbation de programmes comprennent une évaluation du programme par une personne qui possède une expertise en matière d'évaluation de ce type de programme. Notre examen d'un échantillon d'évaluations effectuées par des tiers a révélé l'absence de documents attestant que le Ministère avait tenté de confirmer leurs titres de compétence, même si le Ministère nous a

informés qu'il avait commencé à faire le suivi des évaluateurs validés. De plus, dans la majorité des cas, ni le demandeur ni l'évaluateur n'avaient déclaré, comme l'exige la Loi, ne pas être en situation de conflit d'intérêts potentiel. Nous avons observé un cas de conflit potentiel où un évaluateur de programme qui avait déjà travaillé au collège en question avait également participé à l'élaboration du curriculum de ce collège.

- Pour continuer à favoriser l'acquisition des habiletés et des connaissances nécessaires pour obtenir un emploi dans une profession prescrite, la plupart des programmes approuvés doivent s'adapter au fil du temps pour répondre aux demandes du marché. Les programmes approuvés par le Ministère après la proclamation de la nouvelle Loi et d'un de ses règlements, le 18 septembre 2006, peuvent le demeurer pendant au plus cinq ans, mais environ 40 % de 5 000 programmes actuellement approuvés l'ont été avant la proclamation de la Loi actuelle, et celle-ci n'exige pas que ces programmes soient approuvés de nouveau. De plus, le Ministère ne sait pas à quand remonte l'approbation de la majorité de ces vieux programmes et n'a aucun plan officiel pour exiger qu'ils soient approuvés de nouveau.
- Même si une récente évaluation des risques effectuée par le Ministère a permis de repérer 180 campus de collèges privés d'enseignement professionnel présentant de multiples facteurs de risque de conformité, le Ministère ne pouvait pas démontrer qu'il avait entrepris un nombre suffisant d'inspections de la conformité pour gérer adéquatement le risque de la non-conformité à la Loi et à ses règlements. Par exemple, même si l'Ontario compte environ 470 collèges inscrits et 650 campus, le Ministère estimait que seulement 30 campus avaient été inspectés en 2010, même si nous avions été informés que les enquêteurs du Ministère avaient visité 20 autres campus pour répondre à des préoccupations particulières.

Nous avons également constaté que les inspecteurs ne documentaient pas la nature complète des travaux effectués. De plus, selon le Ministère, les inspecteurs consacraient seulement 5 % de leur temps aux inspections, alors que le traitement des approbations de programmes occupait la majorité de leur temps.

RÉPONSE GLOBALE DU MINISTÈRE

Le Ministère apprécie que le vérificateur général reconnaît que de multiples initiatives sont en cours pour améliorer sa supervision des collèges privés d'enseignement professionnel. Le Ministère convient également que la protection des étudiants demeure une priorité fondamentale. Il accueille favorablement les recommandations du vérificateur général et fournit l'information contextuelle suivante.

Le soutien d'une gamme élargie de programmes de haute qualité pour les étudiants et la lutte contre les programmes et exploitants illégaux et non conformes sont une double priorité du Ministère. Depuis la création de la nouvelle Direction des collèges privés d'enseignement professionnel en décembre 2009, le Ministère a considérablement renforcé la supervision du secteur et la protection des étudiants, tout en travaillant avec les représentants sectoriels en vue d'améliorer la qualité des programmes et des demandes d'approbation de programmes.

Grâce à l'utilisation d'un éventail complet d'outils d'application prévus dans la loi, le Ministère a identifié plus de 150 exploitants illégaux et a pris des mesures d'exécution à leur égard. Il a également approuvé 944 nouveaux programmes dispensés dans des collèges privés d'enseignement professionnel inscrits au cours des 12 derniers mois, ce qui augmentera les options offertes aux étudiants des collèges privés d'enseignement professionnel. Le Ministère continue d'évaluer les politiques, processus et outils existants pour faire en sorte qu'ils

demeurent pertinents pour assurer la supervision du secteur et la protection des étudiants.

À la fin de 2011, le Ministère entreprendra un examen de la Loi et des règlements connexes. Il profitera de l'occasion pour réévaluer et valider le degré de supervision du secteur, compte tenu de la nécessité constante d'assurer la protection des étudiants.

Constatations détaillées de la vérification

ÉTABLISSEMENTS DE FORMATION PRIVÉS NON INSCRITS

En partie pour donner suite aux recommandations formulées dans un rapport rendu public par l'ombudsman de l'Ontario en juillet 2009, le Ministère a entrepris plusieurs initiatives pour s'attaquer à la question des établissements de formation privés non inscrits qui offrent des programmes de formation professionnelle non approuvés. Au nombre de ces initiatives, citons :

- la création de la Direction des collèges privés d'enseignement professionnel, dont le mandat consiste à superviser le secteur et à enquêter sur les établissements non inscrits;
- l'élaboration d'un cadre réglementaire pour permettre au Ministère d'imposer des pénalités administratives pécuniaires aux établissements qui contreviennent à la Loi ou à ses règlements;
- la collaboration avec les ordres professionnels et les organismes de réglementation pour améliorer la communication et sensibiliser davantage les intervenants aux exigences des autres;
- la hausse considérable du nombre de mesures d'exécution à l'égard des établissements de formation privés non inscrits.

Pour illustrer cette hausse du nombre de mesures d'exécution, en un peu moins d'un an et

deux (entre le 1^{er} août 2009 et le 31 mars 2011), le Ministère a rendu environ 130 ordonnances à l'égard d'établissements de formation privés non inscrits, soit plus de quatre fois plus qu'au cours des trois années précédentes. De plus, depuis décembre 2009, peu de temps après l'élaboration du règlement autorisant l'imposition de pénalités, le Ministère a commencé à imposer des pénalités administratives pécuniaires aux établissements non conformes. Du 1^{er} décembre 2009 au 31 mars 2011, le Ministère a émis environ 120 avis de contravention et imposé des pénalités administratives pécuniaires connexes à des établissements de formation privés non inscrits pour cause de violation de la Loi et de ses règlements.

Au sein de la Direction des collèges privés d'enseignement professionnel du Ministère, l'unité de la conformité et de l'application des mesures législatives—qui est formée de quatre enquêteurs, d'un gestionnaire et d'un analyste de la recherche—est responsable d'enquêter sur les établissements de formation privés prétendument non inscrits ainsi que sur les allégations de problèmes graves de conformité dans les collèges privés d'enseignement professionnel inscrits. La vaste majorité des enquêtes menées par l'unité visent des établissements de formation privés non inscrits. Selon le ministre, dans la majorité des cas, les efforts d'enquête visant ces établissements étaient de nature réactive, principalement menés en réponse à des indications et à des plaintes provenant de collèges privés d'enseignement professionnel inscrits.

Même si notre examen des enquêtes du Ministère sur les établissements de formation privés non inscrits a confirmé ces améliorations, plusieurs points doivent être portés à l'attention de la direction :

- Le Ministère n'a pas documenté les indications et plaintes concernant les allégations visant les établissements de formation privés non inscrits. Toutefois, durant notre vérification, le Ministère a commencé à tenir un dossier centralisé de ces indications et plaintes.

- Puisque le Ministère n'avait pas fixé de délai pour l'achèvement des enquêtes sur les allégations au sujet des établissements non inscrits et ne faisait pas de suivi du temps nécessaire pour terminer ces enquêtes, il ne pouvait établir de données de référence qui permettraient de fixer un objectif et de mesurer le rendement subséquent. Dans environ la moitié des cas, il n'y avait pas suffisamment d'information pour déterminer le temps qu'il fallait pour terminer les enquêtes. Lorsque la durée de l'enquête ne pouvait pas être déterminée, nous avons constaté qu'en moyenne, il s'écoulait approximativement 70 jours entre la réception de la plainte et la fin de l'enquête et la prise de mesures d'exécution par le Ministère : la durée des enquêtes variait beaucoup, de moins de 10 jours à presque 220 jours. La direction du Ministère nous a informés que, dans les cas les plus longs, les mesures d'enquête et/ou d'exécution ont été retardées par le Ministère pour lui permettre d'entreprendre simultanément des enquêtes sectorielles. Cependant, les délais qui en découlent auraient pu exposer les étudiants éventuels de ces établissements à des risques.
- Nous avons examiné un échantillon d'enquêtes qui avaient été fermées parce que le Ministère avait obtenu des établissements non inscrits des documents confirmant leur conformité aux exigences législatives. Nous avons toutefois été informés qu'un suivi visant à vérifier la conformité continue n'était pas strictement exigé : l'imposition de procédures additionnelles et d'échéanciers connexes était laissée à la discrétion des enquêteurs ministériels. Dans plus de la moitié des enquêtes que nous avons examinées, nous avons constaté que les procédures de suivi subséquentes visant à vérifier la conformité continue n'avaient pas été documentées ou n'avaient pas été entreprises.
- Le Ministère faisait le suivi des renseignements relatifs aux mesures d'exécution prises à l'égard des établissements non inscrits et consignait

cette information dans un tableur. La direction utilisait cette information pour analyser périodiquement l'incidence des pénalités administratives pécuniaires, y compris le calcul du nombre de pénalités imposées par mois et l'évaluation de l'incidence de ces pénalités pour encourager la conformité. Il s'agissait d'une initiative judicieuse, mais notre examen des feuilles de calcul a révélé des erreurs et des omissions qui limitaient l'utilité de l'analyse effectuée.

La direction nous a fait part de différentes mesures proactives qu'elle entreprendrait si les ressources le permettaient, notamment des publicités ciblant les étudiants potentiels, l'examen d'annonces publiées dans les journaux ethniques pour identifier les établissements non inscrits suspects et des événements tels que des salons de l'emploi pour informer les étudiants éventuels de la façon de différencier les établissements inscrits des non inscrits. Même si certaines mesures proactives visant à repérer les établissements de formation privés non inscrits engendrent des coûts financiers supplémentaires, nous avons observé que le Ministère avait à sa disposition des renseignements qui pourraient servir à repérer les établissements qui pourraient ne pas être inscrits, par exemple, des renseignements sur les programmes ayant fait l'objet d'une évaluation préalable pour déterminer s'il s'agit de programmes professionnels et s'ils doivent être approuvés en vertu de la Loi ainsi que sur les établissements qui ont cessé leurs activités selon les dossiers du Ministère.

À la suite de nos discussions avec la direction du Ministère, nous avons constaté que celui-ci a commencé à examiner les établissements dont les programmes avaient fait l'objet d'une évaluation préalable en 2010 pour déterminer s'ils offraient ou annonçaient des programmes de formation professionnelle non approuvés. Dans la foulée de ce nouveau processus, le Ministère a relevé un nombre d'établissements à soumettre à une enquête approfondie et des cas où des mesures d'exécution étaient requises.

Au début de notre vérification, le Ministère n'avait pas entrepris d'examen des écoles fermées pour s'assurer qu'elles ne continuaient pas leurs activités ni de se présenter comme des collègues privés d'enseignement professionnel inscrits. Nous avons examiné un échantillon de collègues privés d'enseignement professionnel qui, selon les dossiers ministériels, avaient cessé leurs activités depuis le début de l'exercice 2006-2007 et avons recensé des exemples où ces établissements semblaient avoir continué de fonctionner et d'annoncer des programmes de formation professionnelle non approuvés. Nous avons informé le Ministère et, dans deux cas, il a par la suite pris des mesures d'exécution à l'égard de ces établissements pour des infractions qui comprenaient la publicité et l'exploitation d'un collègue privé d'enseignement professionnel non inscrit et la publicité et/ou la prestation de programmes de formation professionnelle non approuvés. Durant notre vérification, le Ministère nous a informés qu'il avait lancé une initiative afin d'examiner les établissements qui avaient fermé leurs portes, mais à la fin de notre travail sur le terrain, les résultats de cet examen n'étaient toujours pas accessibles.

RECOMMANDATION 1

Pour mieux protéger les étudiants actuels et potentiels des collègues privés d'enseignement professionnel, le ministère de la Formation et des Collèges et Universités (le Ministère) doit :

- utiliser les renseignements à sa disposition pour repérer de façon proactive les établissements de formation privés possiblement non inscrits qui offrent des programmes de formation professionnelle non approuvés ou en font la publicité et fixer un délai pour l'achèvement des enquêtes;
- envisager l'établissement de procédures et d'échéanciers normalisés pour s'assurer que les établissements non inscrits ayant déjà fait l'objet de mesures d'exécution continuent à se conformer aux exigences du Ministère.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit à la recommandation du vérificateur général et a mis en oeuvre des protocoles qui lui permettront d'utiliser tous les renseignements disponibles pour mieux protéger les étudiants.

Le Ministère sonde toujours les médias pertinents, dont Internet, pour trouver des preuves de l'existence d'établissements non inscrits. Le Ministère mène également des enquêtes sur les établissements non inscrits dénoncés par des étudiants ou des établissements inscrits. Les mesures d'exécution prises au cours des neuf premiers mois de 2011, soit plus d'une centaine, s'appuyaient principalement sur ces sources d'information.

De plus, le Ministère assure un suivi auprès des établissements suivants :

- les établissements non inscrits qui ont fait l'objet d'une ordonnance d'exécution pour vérifier leur conformité aux exigences et déceler une nouvelle activité;
- les établissements dont la demande d'inscription a été rejetée ou qui ont omis de présenter une demande d'inscription pour s'assurer qu'ils ne fonctionnent pas dans l'illégalité;
- les établissements qui ont annulé leur inscription pour qu'ils ne continuent pas à fonctionner dans l'illégalité.

Le Ministère a examiné tous ces cas depuis 2006 et a entrepris 30 enquêtes, et six mesures d'exécution ont découlé de celles-ci.

Le Ministère a également élargi la portée de ses enquêtes, y compris les enquêtes sur les infractions et les fraudes liées à l'immigration, en formant des partenariats avec d'autres organismes d'exécution de la loi.

À l'avenir, le Ministère misera sur son expérience en matière d'enquête pour établir des cibles de référence relativement aux délais fixés pour l'achèvement des enquêtes.

MESURES DU RENDEMENT

Bien que le Ministère recueille auprès des universités et des collèges publics des données sur le rendement liées aux résultats des étudiants, il ne recueille pas à l'heure actuelle de données sur le rendement auprès de collèges privés d'enseignement professionnel. Dans le cas des collèges publics, le Ministère publie des données sur cinq indicateurs de rendement : les taux de diplomation, l'emploi des diplômés et leur satisfaction, la satisfaction des employeurs et celle des étudiants. Ces données aident les étudiants à choisir de façon éclairée les collèges et les programmes qui sauront répondre à leurs besoins en matière de formation et d'emploi. Des mesures semblables permettraient au Ministère de superviser les collèges privés d'enseignement professionnel et d'atteindre son objectif principal, soit d'assurer la protection des étudiants.

Jusqu'en 2006, le Ministère recueillait des données sur les taux de diplomation et les taux d'emploi des diplômés des collèges privés d'enseignement professionnel admissibles au RAFEO. Toutefois, en 2006, un moratoire, qui devait être temporaire, a été imposé sur la collecte de ces données afin d'élaborer des indicateurs de rendement pour l'ensemble des collèges privés d'enseignement professionnel. Le Ministère a par la suite élaboré des indicateurs de rendement liés aux résultats des étudiants comparables aux mesures mises en place pour les collèges publics. Toutefois, plus de quatre ans après l'imposition par le Ministère d'un moratoire sur la collecte de données sur les résultats des étudiants, il n'a toujours pas établi d'échéancier de mise en oeuvre des mesures de rendement.

Notre sondage mené auprès de 500 récents diplômés de collèges privés d'enseignement professionnel financés par des programmes de formation professionnelle du Ministère a montré que plus de 85 % des répondants jugeaient que des mesures du rendement comme celles élaborées, qui n'ont toujours pas été mises en oeuvre à ce jour, seraient utiles pour guider le choix d'un collège privé d'enseignement professionnel et d'un programme.

Environ la moitié des sondés ont indiqué que ces renseignements étaient déjà fournis sous une forme ou une autre par les collèges fréquentés. Notre sondage a également révélé que, bien que 75 % des diplômés occupaient un emploi à temps plein ou à temps partiel, moins de 40 % occupaient un poste à temps plein lié au programme de leur collège privé d'enseignement professionnel. Cette statistique démontre clairement la nécessité de fournir des données comparables et cohérentes qui permettront aux étudiants éventuels de prendre des décisions éclairées quant à la sélection d'un collège privé d'enseignement professionnel et d'un programme.

En plus d'aider les étudiants éventuels à faire des choix éclairés, les données sur les résultats des étudiants peuvent également être utilisées par le Ministère pour mieux assurer l'engagement efficace des deniers publics fournis aux étudiants qui fréquentent des collèges privés d'enseignement professionnel. Particulièrement, ces données aideraient le Ministère à mener ses activités de surveillance et amélioreraient la responsabilisation à l'égard des centaines de millions de dollars en deniers publics octroyés aux étudiants qui fréquentent des collèges privés d'enseignement professionnel. Par exemple, pour obtenir l'approbation initiale du RAFEO, un collège privé d'enseignement professionnel doit démontrer que ses taux de diplomation et d'emploi des diplômés au cours des deux années précédentes correspondent au moins aux deux tiers du taux moyen obtenu par les collèges publics. Cette exigence donne aux étudiants du RAFEO l'assurance qu'ils ont des chances raisonnables de se trouver un emploi et renforce la responsabilisation à l'égard de l'utilisation des deniers publics. Même si le RAFEO offre une combinaison de prêts et de subventions aux étudiants pour qu'ils fréquentent des collèges privés d'enseignement professionnel, le financement versé aux étudiants dans le cadre des programmes de formation professionnelle du Ministère n'était généralement pas remboursable. Ces programmes n'étaient pas assujettis aux critères d'admissibilité supplémentaires auxquels les collèges privés d'enseignement professionnel

doivent satisfaire pour que les étudiants qui les fréquentent obtiennent des fonds du Ministère.

RECOMMANDATION 2

Pour aider les étudiants éventuels à prendre des décisions éclairées quant à la sélection d'un collège privé d'enseignement professionnel et d'un programme, le ministère de la Formation et des Collèges et Universités (le Ministère) doit recueillir, valider et publier les données sur les résultats des étudiants telles que les taux de diplomation et d'emploi dans leur domaine d'études. De plus, le Ministère doit utiliser ces données pour faciliter sa supervision du secteur des collèges privés d'enseignement professionnel.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère convient avec le vérificateur général de l'importance de recueillir, de valider et de publier les résultats en matière de rendement des collèges privés d'enseignement professionnel. Le Ministère a terminé l'examen de l'ancien processus fondé sur les indicateurs de rendement clés et a élaboré six indicateurs de rendement destinés au secteur des collèges privés d'enseignement professionnel. Le Ministère travaillera avec les associations sectorielles à l'élaboration d'un plan de mise en oeuvre progressive afin d'atténuer les répercussions financières et administratives pour le Ministère et les collèges privés d'enseignement professionnel.

De plus, le Ministère a maintenant mis en oeuvre des mesures du rendement telles que le sondage sur la satisfaction des étudiants touchés par la fermeture de leur école et protégés par le Fonds d'assurance pour l'achèvement de la formation (le Fonds). Le sondage mesure la satisfaction des étudiants à l'égard du soutien du Ministère, du programme et de la qualité de la formation dispensée par le fournisseur du programme d'achèvement de la formation.

INSCRIPTION

Demandes d'inscription

La Direction des collèges privés d'enseignement professionnel du Ministère s'acquitte des tâches réglementaires associées à l'administration de la *Loi de 2005 sur les collèges privés d'enseignement professionnel*. De façon générale, la Loi exige que les établissements qui dispensent un enseignement des habiletés et connaissances nécessaires pour obtenir un emploi dans une profession soient inscrits et que leurs programmes de formation professionnelle soient approuvés par le Ministère. À la première étape du processus d'inscription des collèges privés d'enseignement professionnel, ils font l'objet d'une évaluation préalable par le Ministère. Selon l'information obtenue au cours de ce processus, le Ministère détermine si le programme vise à offrir une formation professionnelle et, dans l'affirmative, si l'établissement est tenu de présenter une demande d'inscription et d'approbation du programme.

Pour présenter une demande d'inscription, le demandeur doit fournir des renseignements et des documents à l'appui, incluant un profil du demandeur, un échantillon de contrats d'étudiants, des exemplaires de la procédure de traitement des plaintes des étudiants et des renseignements sur la situation financière, la sécurité et la protection d'assurance. Nous avons examiné un échantillon de demandes d'inscription approuvées et avons observé que les documents requis étaient généralement versés au dossier, mais nous avons plusieurs inquiétudes quant à la pertinence de la documentation obtenue et aux procédures mises en place par le Ministère pour évaluer cette documentation :

- En vertu de la Loi, le Ministère doit être convaincu que le demandeur assurera une saine gestion financière d'un collège privé d'enseignement professionnel. Pour évaluer la viabilité financière, le Ministère exige que les demandeurs fournissent les états financiers prévisionnels préparés par un expert-comptable. Même si nous avons remarqué que les états financiers figuraient au dossier, aucune

preuve écrite ne nous confirmait que ces renseignements avaient fait l'objet d'un examen. L'examen des données financières accessibles est important compte tenu de l'incidence éventuelle de la fermeture d'un collège pour les étudiants ainsi que pour le Fonds d'assurance pour l'achèvement de la formation. Nous avons également constaté que même si les demandeurs devaient divulguer s'ils avaient déjà fait faillite ou s'ils étaient actuellement partie à une procédure de faillite, les antécédents de solvabilité des demandeurs ne sont pas validés au moyen de procédures telles qu'une vérification de solvabilité.

- Selon la Loi, le Ministère doit être convaincu que les demandeurs exploiteront leur collège privé d'enseignement professionnel « conformément à la loi et avec intégrité et honnêteté ». Pour satisfaire à cette exigence, les demandeurs doivent présenter des références et divulguer toute infraction criminelle. Même si de mauvaises références ou un dossier relatif à des affaires pénales ne représentent pas nécessairement un motif de rejet d'une demande d'inscription, dans les cas que nous avons examinés, le Ministère n'avait pas communiqué avec les références afin d'établir l'intégrité et l'honnêteté d'un demandeur. Le Ministère n'avait pas non plus procédé à des vérifications des antécédents criminels pour confirmer les affirmations des demandeurs selon lesquelles ils n'avaient pas de dossiers relatifs à des affaires pénales.
- Le Ministère ne tenait pas à jour—et en raison des limites du système était incapable de générer—un dossier fiable des demandes d'inscription rejetées. Une liste à jour des demandes rejetées aiderait la direction à faire un suivi pour s'assurer que, par la suite, ces demandeurs et établissements ne poursuivent pas leurs activités et n'offrent pas de programmes de formation professionnelle, ce qui serait contraire à la Loi.

Renouvellement de l'inscription

Les collèges privés d'enseignement professionnel sont tenus de présenter chaque année une demande de renouvellement de leur inscription. Ces demandes doivent être accompagnées de documents à l'appui, tels des états financiers préparés par un expert-comptable, une annexe sur les inscriptions d'étudiants étrangers et canadiens et un certificat de continuation relativement à la sécurité financière sous la forme d'un cautionnement ou d'une lettre de crédit.

Nous avons examiné le processus de renouvellement de l'inscription et avons constaté que le Ministère réussissait généralement à obtenir les états financiers, le degré approprié de sécurité financière et la preuve qu'un certificat de continuation avait été versé au dossier. Cependant, nous étions préoccupés de constater, dans quelques cas, que le Ministère n'avait pas vérifié si les états financiers avaient été préparés par un expert-comptable et que le Ministère n'avait pas mis en place de processus d'examen des états financiers soumis pour déterminer si la viabilité financière était remise en question.

Dans la vaste majorité des cas examinés, notre examen des états financiers n'a pas révélé de graves préoccupations à l'égard de la viabilité financière. Cependant, notre vérification et nos discussions avec le personnel responsable ont confirmé qu'il n'évaluait pas la viabilité financière avant de renouveler l'inscription d'un collège privé d'enseignement professionnel. Le renouvellement de l'inscription d'un collège de ce genre qui n'est peut-être pas en mesure de faire face à ses obligations financières pourrait avoir des conséquences indésirables sur les étudiants potentiels et le Fonds d'assurance pour l'achèvement de la formation. Par exemple, nous avons constaté que l'inscription d'un collège privé d'enseignement professionnel, qui avait subi d'importantes pertes pendant sa première année de fonctionnement et qui semblait dépendre des prêts consentis par les actionnaires, avait été renouvelée. Il n'y avait toutefois aucune indication attestant

que le Ministère avait pris des mesures pour obtenir l'assurance que ce collège pourrait s'acquitter de ses obligations financières. Selon le Ministère, ce collège a par la suite fermé ses portes en raison d'une baisse du nombre d'inscriptions, et le Fonds d'assurance pour l'achèvement de la formation a dû déboursier plus de 800 000 \$. Le Ministère nous a informés que l'incapacité du collège à satisfaire aux nouvelles exigences réglementaires pourrait également avoir joué un rôle dans sa fermeture.

La direction a reconnu qu'aucun employé du Ministère n'avait les qualifications requises pour entreprendre une évaluation de la viabilité financière, mais nous avons appris qu'une personne serait engagée pour s'acquitter de cette tâche.

Un autre critère de renouvellement de l'inscription d'un collège privé d'enseignement professionnel est que le Ministère doit être convaincu que le demandeur exploitera l'établissement en conformité avec la Loi et ses règlements. Même si les problèmes de conformité semblent être examinés durant le processus de renouvellement de l'inscription, nous avons constaté que le nombre d'inspections sur place était limité. Le Ministère estimait qu'il a peut-être visité 30 des 650 campus collégiaux en 2010, soit environ 5 %, mais aucun dossier officiel à jour des inspections menées sur place ne pouvait le confirmer.

En ce qui concerne la rapidité du renouvellement de l'inscription, les collèges qui présentent une demande de renouvellement demeurent inscrits jusqu'à ce que le Ministère rende sa décision. Le Ministère ne rend pas compte du temps consacré pour examiner les demandes et rendre sa décision, mais nous avons constaté que le processus de renouvellement peut durer plus d'une année et 150 jours en moyenne. Puisque les collèges privés d'enseignement professionnel demeurent inscrits pendant l'examen de leur demande de renouvellement, les étudiants potentiels peuvent être exposés à un risque si le Ministère décidait de ne pas renouveler l'inscription de ces établissements. Dans un cas où une inscription était expirée depuis plus de sept mois, la capacité du collège de s'acquitter de ses

obligations semblait dépendre des prêts continus accordés par les actionnaires. Dans un autre cas où l'inscription était expirée depuis plus de sept mois, les inspections ministérielles ont mis en lumière de graves préoccupations d'inconduite et de nombreux problèmes manifestes de conformité. Toutefois, même si ce collège était visé par une enquête au moment de notre vérification, le Ministère n'avait pris aucune mesure d'exécution. Ainsi, les étudiants potentiels pouvaient s'inscrire à cet établissement sans être informés de ces incidents.

RECOMMANDATION 3

Pour préserver le financement gouvernemental accordé aux étudiants et les ressources pécuniaires du Fonds d'assurance pour l'achèvement de la formation et offrir une meilleure protection aux étudiants des collèges privés d'enseignement professionnel, le ministère de la Formation et des Collèges et Universités doit :

- veiller à ce que son examen des demandes d'inscription des collèges privés soit entrepris en temps opportun et comprenne une évaluation appropriée des données financières prévisionnelles, des références et des vérifications du crédit et du casier judiciaire du demandeur;
- tenir à jour un dossier des demandes rejetées pour aider la direction à faire un suivi pour s'assurer que les établissements dont la demande a été rejetée ne sont pas exploités par la suite en violation de la *Loi de 2005 sur les collèges privés d'enseignement professionnel*;
- assurer l'examen en temps opportun des demandes de renouvellement de l'inscription, incluant une évaluation adéquate des données financières et d'autres renseignements fournis dans la demande.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère convient avec le vérificateur général de l'importance de la vérification de la

viabilité financière des établissements afin de protéger les étudiants actuels et potentiels. Il a engagé un professionnel de la comptabilité pour évaluer la viabilité financière des collèges privés d'enseignement professionnel en procédant à l'examen des états financiers vérifiés. Cette mesure permet au Ministère de repérer de façon proactive les établissements présentant un risque élevé et il a étoffé ce processus en élaborant une méthodologie complète d'examen des données financières en trois volets, qui a été mise en oeuvre en septembre 2011, pour traiter les demandes de renouvellement de l'inscription. Un cadre semblable sera prochainement élaboré pour traiter les nouvelles demandes d'inscription.

Le Ministère a également élaboré des politiques opérationnelles et fixé des points de repère pour aider à respecter les délais de prestation des services pour l'examen initial d'une demande d'inscription d'un nouveau collège privé d'enseignement professionnel, avant d'assigner le dossier à un inspecteur. En 2011, le Ministère a inscrit plus de 40 établissements. La capacité du Ministère à respecter ses engagements en matière de services est directement liée à la qualité des demandes reçues. Le Ministère continuera à travailler avec les collèges privés d'enseignement professionnel pour améliorer la qualité des demandes déposées.

Comme il est indiqué dans la réponse à la recommandation 1, le Ministère fera un suivi auprès des établissements dont la demande a été rejetée pour s'assurer qu'ils ne sont pas exploités en violation de la Loi.

APPROBATION DES PROGRAMMES

Demandes d'approbation de programmes

Les demandes d'approbation de programmes doivent contenir des renseignements et des documents à l'appui portant sur plusieurs volets du programme, notamment les conditions d'admission,

les frais de programme, un profil d'emploi et un aperçu de chaque sujet. En vertu de la Loi, les dossiers de demandes doivent également contenir un rapport d'évaluation du programme, transmis directement au Ministère par l'évaluateur, qui doit avoir une expertise en matière d'évaluation de ce type de programmes. Les évaluateurs ont le mandat de se prononcer sur la pertinence du programme et d'en recommander ou non l'approbation. Pour qu'un programme soit approuvé en vertu de la Loi, le ministre doit être convaincu que le programme favorise l'acquisition des habiletés et des connaissances nécessaires pour obtenir un emploi dans une profession prescrite. Durant notre vérification, le Ministère a approuvé environ 60 programmes par mois.

Nous avons observé que le niveau d'assurance obtenue par le Ministère avant d'approuver un programme varie d'un cas à l'autre. Par exemple, certains programmes sont évalués par l'organisme de réglementation ou une partie recommandée par l'organisme de réglementation qui supervise la profession. En l'absence d'un organisme de réglementation, des spécialistes en la matière évaluent les programmes en fonction de normes relatives aux programmes définies par le Ministère ou d'autres normes officielles que celui-ci reconnaît ou auxquelles les programmes doivent se conformer. Un troisième processus consiste à confier l'évaluation des programmes à des évaluateurs qui ont été préapprouvés par le Ministère. Toutefois, le Ministère nous a informés que, dans la vaste majorité des cas, il doit se fier à l'évaluation des programmes effectuée par des évaluateurs indépendants choisis par les collèges.

Même si le Ministère prescrit les exigences auxquelles doivent satisfaire les évaluateurs de programmes indépendants généraux, notamment une formation en éducation des adultes et une expérience professionnelle dans le domaine, nous soulevons les inquiétudes suivantes à propos des programmes examinés par les évaluateurs indépendants généraux.

- Les évaluateurs doivent fournir un curriculum vitae et/ou un résumé de leurs compétences mais, dans les cas que nous avons examinés, il n'y avait aucune preuve écrite que le Ministère avait confirmé les titres de compétences des évaluateurs de programmes indépendants généraux. De plus, les employés chargés d'examiner les rapports d'évaluation des programmes et les qualifications des évaluateurs ont confirmé que les titres de compétences de ces derniers n'étaient pas normalement vérifiés. Toutefois, le Ministère nous a informés qu'il avait commencé à faire le suivi des évaluateurs dont les titres de compétences ont été validés pour que ces renseignements puissent être consultés à l'occasion d'évaluations subséquentes.
- Pour s'assurer de la fiabilité des évaluations de programmes, le Ministère exige que toutes les évaluations soient effectuées par un tiers indépendant. La demande d'approbation des programmes précise que les évaluateurs ne doivent pas avoir eu de lien avec le collège privé d'enseignement professionnel évalué ou le programme examiné au cours des sept années précédentes. Le demandeur et l'évaluateur du programme sont tous deux tenus de déclarer qu'ils ne sont pas dans une situation de conflit d'intérêts. Cependant, dans presque toutes les demandes que nous avons examinées, ni le demandeur ni l'évaluateur n'avaient fait de telle déclaration. Même s'il peut être difficile de repérer les conflits d'intérêts en l'absence d'une déclaration, nous avons relevé un cas où l'évaluateur de programmes avait travaillé au collège privé d'enseignement professionnel en question au cours des deux années précédentes et avait participé à l'élaboration du curriculum. Pourtant rien n'indiquait au dossier que le personnel du Ministère avait remis en question cette situation.

Nous avons souligné que le système d'information du Ministère ne comprenait aucun dossier confirmant que les programmes approuvés avaient

déjà fait l'objet d'une évaluation officielle. Même si le Ministère nous a informés qu'à sa connaissance, les évaluations de programmes étaient obligatoires depuis de nombreuses années, la Loi et les règlements en vigueur avant l'adoption de la Loi actuelle n'exigeaient pas strictement que les programmes fassent l'objet d'une évaluation officielle. Nous avons tenté de déterminer si les anciens programmes avaient été évalués par un évaluateur de programmes, mais les renseignements sur les programmes approuvés depuis plus de 10 ans avaient été détruits.

En ce qui concerne les programmes approuvés au cours des 10 dernières années mais avant l'adoption de la nouvelle Loi, dans la majorité des cas, le Ministère n'était pas en mesure de fournir de documents attestant que le programme avait bel et bien été évalué. Toutefois, lorsque les documents demandés étaient fournis, nous avons remarqué que ces programmes avaient également été évalués par des employeurs et des spécialistes de l'élaboration de programmes. Les employeurs devaient indiquer si le programme favorisait l'acquisition des connaissances et habiletés requises pour obtenir un emploi au niveau d'entrée. Le Ministère utilisait ces évaluations pour décider d'approuver ou non un programme. À notre avis, il s'agissait d'une bonne pratique, et notre examen des pratiques en vigueur dans d'autres administrations canadiennes a révélé que d'autres provinces, contrairement à l'Ontario, exigent d'obtenir des évaluations de programmes effectuées par des employeurs pour guider la décision d'approuver ou non un programme.

En ce qui concerne les demandes d'approbation de programmes, nous étions également inquiets de constater que le Ministère n'avait pas tenu à jour un dossier des demandes d'approbation de programmes rejetées et ne pouvait pas produire de dossier fiable des demandes rejetées. Une liste à jour des demandes rejetées et des raisons évoquées pour justifier leur rejet permettrait à la direction de faire un suivi pour s'assurer que ces programmes n'étaient pas offerts par la suite en dépit de la décision du Ministère de ne pas les approuver.

Rapidité du traitement des approbations de programmes

Nous avons également examiné la rapidité du processus d'approbation des programmes. Nous avons observé qu'en réponse à l'ombudsman de l'Ontario qui recommandait en juillet 2009 de réduire les délais d'examen et d'approbation des demandes, le Ministère a également fixé à moins de six mois le délai de traitement d'une demande d'approbation par un des huit inspecteurs du Ministère. Dans le but d'atteindre cet objectif, environ 80 % du temps des inspecteurs était consacré à l'examen des demandes d'approbation de programmes en 2010. Les inspecteurs consacraient donc très peu de temps à leurs autres responsabilités, notamment les visites de collèges soumis à une inspection, régler les plaintes des étudiants et participer au processus de renouvellement de l'inscription des collèges.

En août 2010, le Ministère a commencé à assurer le suivi du nombre et du délai de traitement des demandes d'approbation de programmes en attente et à faire rapport mensuellement sur ces données. Il a déterminé que le pourcentage des demandes d'approbation de programmes dont le délai d'examen était de plus de six mois était passé de 46 % en août 2010 à une moyenne de 31 % au premier trimestre de 2011. De plus, le nombre de demandes soumises depuis plus d'un an était descendu de 28 % à une moyenne de 13 %. Le Ministère nous a également informés qu'un grand nombre de demandes en attente d'examen depuis plus de six mois présentaient des problèmes qui empêchaient le Ministère de terminer l'examen. Ces problèmes comprenaient l'absence de documents (tels que les évaluations de programmes), les problèmes de conformité non réglés et la non-conformité aux normes en vigueur. Malgré les améliorations importantes apportées par le Ministère qui ont permis de réduire l'arriéré de demandes d'approbation en attente de traitement, nos discussions avec les associations représentant les collèges privés d'enseignement professionnel nous ont appris qu'elles avaient des préoccupations à l'égard du processus d'approbation des

programmes, dont le fait que le processus était encore trop long, ce qui nuisait à leur capacité à répondre en temps opportun aux demandes changeantes du marché de l'emploi.

Renouvellement de l'approbation des programmes

Pour continuer à favoriser l'acquisition des habiletés et connaissances requises pour obtenir un emploi, la majorité des programmes doivent s'adapter au fil du temps pour répondre aux demandes du marché. Selon un règlement pris en application de la Loi, entré en vigueur le 18 septembre 2006, les programmes approuvés depuis cette date peuvent le demeurer pendant cinq ans au maximum. Les programmes approuvés avant l'entrée en vigueur du règlement n'ont pas de date d'expiration.

Au 31 mars 2011, le nombre de programmes de collèges privés d'enseignement professionnel s'élevait à environ 5 000. Selon le Ministère, près de 2 000 programmes actuellement approuvés, soit environ 40 %, l'avaient été avant la proclamation de la Loi en vigueur et n'avaient donc pas de date d'expiration. Le Ministère n'était pas en mesure de nous fournir une liste indiquant à quand remontait l'approbation de ces anciens programmes puisque les dates d'approbation de la vaste majorité de ces programmes n'avaient pas été entrées dans le système d'information. Notre examen d'un échantillon de programmes approuvés avant l'entrée en vigueur du règlement a révélé que l'approbation de plusieurs programmes remontait à plus de 20 ans, incluant un programme approuvé il y a plus de 35 ans. Même si le Ministère nous a informés au cours de nos discussions de son intention d'assujettir ces programmes à un processus de renouvellement de l'approbation, il n'avait aucun plan documenté ni d'échéancier pour ce faire.

Nous avons examiné la liste complète des programmes approuvés par le Ministère et constaté que, dans le cas des programmes approuvés après le 18 septembre 2006, dans près de 30 % des cas, aucune date d'expiration n'avait été entrée dans le

système d'information du Ministère. Nous avons relevé un nombre de programmes dont la date d'approbation ou d'expiration était manifestement incorrecte, par exemple 1900 ou 2099. De plus, dans un certain nombre de cas, le Ministère n'était pas en mesure de fournir les documents sources pour justifier la date d'expiration. Par ailleurs, dans plus de la moitié des cas que nous avons examinés où la date d'expiration du programme était entrée dans le système et où la documentation source était versée au dossier, la date d'expiration saisie ne correspondait pas aux données fournies dans la documentation source. Ces problèmes d'intégrité des données limitent la capacité du Ministère à gérer les renouvellements d'approbation de façon efficace.

Malgré nos inquiétudes à l'égard de l'intégrité des données, nous avons remarqué que plus de 80 programmes avaient déjà été signalés dans le système d'information du Ministère en raison de l'expiration de leur approbation en 2010 et environ 90 autres dont l'approbation expirerait en 2011. Toutefois, le Ministère n'avait aucun plan documenté déterminant le moment où les collègues qui offrent ces programmes devraient en renouveler l'approbation. Selon le Ministère, ces programmes n'expireront pas, et leur approbation demeurera en vigueur jusqu'à ce qu'il décide de demander aux collègues visés de renouveler les approbations.

RECOMMANDATION 4

Pour améliorer la qualité des programmes des collèges privés d'enseignement professionnel et s'assurer que tous les programmes favorisent l'acquisition des habiletés et connaissances requises pour obtenir un emploi dans une profession prescrite, le ministère de la Formation et des Collèges et Universités doit :

- examiner les processus en place pour évaluer les compétences des évaluateurs de programmes indépendants généraux qui formulent des recommandations en vue de l'approbation des programmes;

- tenir à jour un dossier des demandes d'approbation de programmes rejetées et envisager de mettre en oeuvre des procédures de suivi pour s'assurer qu'aucun de ces programmes n'est offert sans être approuvé;
- miser sur les progrès réalisés à ce jour pour améliorer la rapidité du processus d'approbation et élaborer un plan de renouvellement des approbations de programmes;
- renforcer son système d'information de sorte qu'il puisse fournir les renseignements nécessaires pour assurer la bonne gestion du processus d'approbation de programmes.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit à la recommandation du vérificateur général et, en septembre 2010, a commencé à travailler à l'amélioration du processus d'évaluation par des tiers, ce qui comprend un remaniement du formulaire de rapport d'évaluation de programmes. Le formulaire favorise maintenant une analyse qualitative poussée et comprend des sections où les spécialistes de l'évaluation de programmes et de l'éducation des adultes peuvent formuler des commentaires. Le Ministère a également uniformisé le processus de validation des titres de compétences des évaluateurs avec les organismes de réglementation et assure maintenant un suivi auprès de ces évaluateurs aux fins de référence et d'évaluation futures.

Comme il l'a indiqué dans sa réponse à la recommandation 1, le Ministère a également commencé à faire le suivi des demandes d'approbation rejetées pour s'assurer que ces programmes ne soient pas offerts en violation de la *Loi de 2005 sur les collèges privés d'enseignement professionnel*.

Au cours des 12 derniers mois, le ministre a approuvé au total 944 demandes d'approbation de programmes. Il continue de travailler à l'élaboration d'une norme de prestation de services prévoyant une période de six mois pour rendre

des décisions sur les programmes en attente. Au cours de la dernière année, le Ministère a respecté cette norme dans 94 % des cas lorsque les demandes étaient complètes.

Même si le Ministère a fait d'importants progrès dans le traitement des demandes d'approbation des programmes, sa capacité à réduire les délais d'approbation des programmes est directement liée à la qualité des renseignements reçus du secteur. Le Ministère continuera à travailler en étroite collaboration avec le secteur pour améliorer la qualité et l'intégralité des renseignements reçus.

Bien que le surintendant ne soit pas tenu en vertu de la législation actuelle de renouveler l'approbation des programmes approuvés avant 2006, le Ministère convient des préoccupations du vérificateur général relativement à la qualité des anciens programmes et examinera des options de renouvellement de l'approbation des programmes dans le cadre de sa planification opérationnelle ainsi qu'en préparation du prochain examen de la Loi.

Finalement, le Ministère travaille activement à l'élaboration d'options pour mettre en oeuvre un nouveau système d'information qui accélérera l'approbation des programmes, améliorera la rétroaction aux établissements sur les éléments à inclure obligatoirement dans une demande d'approbation de programmes et facilitera la préparation de rapports et la recherche documentaire.

CONFORMITÉ À LA LOI

Inspections relatives à la conformité

La Direction des collèges privés d'enseignement professionnel du Ministère est responsable de l'inspection de ces collèges. Les inspections portent sur divers domaines, notamment les contrats d'étudiants, les critères d'admission, les qualifications des enseignants, la publicité, la procédure de traitement des plaintes des étudiants, la conformité au

programme et les exigences en matière d'assurance. Ces inspections renforcent la capacité du Ministère à protéger les étudiants actuels et éventuels des collèges privés d'enseignement professionnel. Les responsabilités des huit inspecteurs de la Direction chargés de ces inspections comprennent également l'examen des demandes d'inscription, de renouvellement et d'approbation de programmes ainsi que le règlement des plaintes des étudiants.

Nous avons remarqué au début de notre vérification que le Ministère n'avait pas fixé d'objectifs en ce qui concerne le nombre d'inspections (telle l'inspection de tous les collèges privés d'enseignement professionnel au cours d'une période définie ou des collèges présentant un risque élevé). Nous avons demandé une liste des inspections achevées au cours des trois derniers exercices et jusqu'à la fin de l'année civile 2010. Toutefois, le Ministère n'était pas en mesure de nous fournir cette liste. En l'absence de liste d'inspections, la direction a estimé qu'en 2010, environ 30 campus ont été inspectés. Nous avons été informés que des enquêteurs ministériels avaient visité 20 autres campus pour régler des problèmes particuliers.

Le Ministère a expliqué que le nombre minime d'inspections effectuées au cours de l'exercice précédent était attribuable à un manque de ressources. Selon la direction, les inspecteurs avaient consacré 80 % de leur temps à la réduction de l'arriéré des demandes d'approbation de programmes. Ainsi, selon l'estimation de la direction, les inspecteurs n'ont consacré que 5 % de leur temps aux inspections, même si celle-ci a souligné que les inspections de la conformité étaient une importante fonction de surveillance pour protéger les étudiants actuels et éventuels. Par souci d'efficacité, la direction a indiqué qu'entre 150 et 200 inspections devraient être menées chaque année. De plus, elle était d'avis que chaque collège privé d'enseignement professionnel inscrit devrait faire l'objet d'une inspection au moins tous les trois ans.

Nous avons constaté que le Ministère avait préparé une évaluation des risques des collèges privés d'enseignement professionnel de l'Ontario en 2009

qui déterminait pour chaque collègue s'il présentait un risque dans huit catégories de risque définies, incluant la violation chronique de la Loi et de ses règlements, les problèmes de renouvellement de l'inscription et les pratiques de publicité douteuses. Dans son évaluation des risques, le Ministère a relevé 118 collèges privés d'enseignement professionnel qui étaient des contrevenants chroniques, 77 dont les pratiques de publicité posaient problème et 48 qui avaient des problèmes au chapitre du renouvellement de l'inscription. Nous avons été informés que, puisque le Ministère avait mis l'accent les deux dernières années sur les approbations de programmes, le cadre d'évaluation des risques n'avait pas été utilisé pour planifier les inspections. De plus, nous avons appris que les inspections qui avaient bel et bien eu lieu visaient souvent à répondre à des préoccupations particulières survenues durant cette période. Nous avons néanmoins utilisé le cadre d'évaluation des risques pour sélectionner un échantillon de campus de collèges privés d'enseignement professionnel qui présentent de multiples facteurs de risque, de même qu'un échantillon de campus de collèges privés d'enseignement professionnel désignés comme des contrevenants chroniques pour vérifier s'ils avaient été inspectés. Nous avons constaté que seulement un tiers des 60 collèges que nous avons sélectionnés avaient été inspectés au cours des trois années civiles précédentes.

Pendant notre vérification sur place, le Ministère a terminé une évaluation actualisée des risques dans laquelle il a recensé environ 470 campus de collèges privés d'enseignement professionnel avec un facteur de risque ou plus, 180 avec deux facteurs de risque ou plus et 50 avec trois facteurs de risque ou plus. Pour 2011-2012, le Ministère s'est engagé à faire le suivi du pourcentage de collèges privés d'enseignement professionnel présentant un risque élevé visés par une inspection et, au moment de notre travail de vérification sur place, il a indiqué son intention d'inspecter tous les collèges privés d'enseignement professionnel présentant trois facteurs de risque ou plus.

Procédures de surveillance

Nous avons des inquiétudes au sujet du faible nombre d'inspections terminées, mais doutions également que la qualité et la cohérence des inspections permettent de s'assurer que les collèges privés d'enseignement professionnel se conforment à la Loi et à son règlement. Même si le Ministère avait dressé une liste de vérification uniformisée pour guider les inspecteurs, notre examen de cette liste et des récentes inspections terminées a révélé certains domaines d'inspection (tels que la publicité et les qualifications des enseignants) où une plus grande clarté ou des procédures plus détaillées amélioreraient la qualité et la cohérence des inspections. Par exemple, même si les exigences en matière de qualifications des enseignants sont précisées dans un règlement pris en application de la Loi, la liste de vérification du Ministère ne fournit pas de directives aux inspecteurs sur la façon de valider les qualifications des enseignants ni la fréquence de la validation. Cette observation soulevait des inquiétudes puisque, parmi les diplômés des collèges privés d'enseignement professionnel que nous avons sondés, ceux qui jugeaient que leur programme n'offrait pas un bon rapport qualité-prix ont indiqué que la mauvaise qualité des enseignants était la principale raison de leur insatisfaction.

En ce qui concerne la publicité, selon la liste de vérification du Ministère, le matériel publicitaire des collèges privés d'enseignement professionnel doit faire l'objet d'un examen. Toutefois, les étapes énumérées ne sont pas toutes décrites avec suffisamment de détails pour expliquer comment évaluer le matériel publicitaire et arriver à une conclusion sur son bien-fondé. Par exemple, une des questions porte sur la présence d'une déclaration fausse ou trompeuse, mais puisque le matériel publicitaire examiné par les inspecteurs n'était généralement pas versé au dossier, nous n'étions pas en mesure, tout comme la direction du Ministère, d'évaluer le bien-fondé de la vérification effectuée.

Nous étions également préoccupés de constater que les inspections ne portaient pas sur certains domaines importants décrits dans la Loi et ses règlements. Par exemple, aucune vérification particulière ne visait à évaluer dans quelle mesure un curriculum de programmes était offert conformément à ce qui avait été approuvé, sauf en ce qui concerne la durée du programme, par exemple pour s'assurer qu'un programme à temps plein n'était pas offert à temps partiel. De plus, même si les inspecteurs veillent à ce que le processus de règlement des plaintes des étudiants soit conforme aux exigences législatives, la liste de vérification du Ministère ne prévoit aucune vérification obligatoire spécifique pour déterminer si les plaintes ont véritablement été traitées de façon appropriée par le collège. Par ailleurs, la direction a indiqué qu'elle ne s'attendait généralement pas à ce que les inspecteurs examinent le curriculum, sauf lorsqu'un problème était soupçonné. De plus, la direction a également souligné que le Ministère n'avait pas suffisamment d'employés ni les connaissances nécessaires pour procéder à une telle évaluation. Nous avons également constaté que, si le Ministère décidait d'entreprendre de telles évaluations, dans certains cas sa capacité à le faire serait compromise par la destruction des renseignements sur les programmes de plus de 10 ans. L'absence de vérification dans ces domaines était inquiétante puisque, pour les diplômés sondés qui jugeaient que le programme qu'ils avaient suivi n'offrait pas un bon rapport qualité-prix, la mauvaise qualité du curriculum était la deuxième source la plus fréquente d'insatisfaction.

Supervision par la direction

Nous avons observé l'absence de supervision des inspections par la direction pour assurer leur qualité ainsi que la cohérence d'un inspecteur à l'autre. De plus, puisque les détails des vérifications menées dans le cadre des inspections n'étaient pas documentés dans certains domaines, la capacité de la direction de surveiller la qualité des inspections était limitée. Par ailleurs, la direction nous a mis

au courant de certaines contraintes du système d'information qui limitent également sa capacité à assurer un contrôle de qualité après les inspections. Finalement, puisque ses dossiers sont incomplets, la direction n'avait pas agrégé les résultats des inspections pour repérer les tendances et les problèmes systémiques possibles qui pourraient justifier un examen approfondi ou des modifications des procédures d'inspection.

Notre examen des inspections et des rapports d'inspection a révélé l'existence de plusieurs problèmes de conformité, mais le Ministère ne jugeait pas que la plupart de ces problèmes étaient suffisamment importants pour justifier la prise de mesures d'exécution. Toutefois, nous avons relevé un cas où un inspecteur avait découvert un programme non approuvé. Cet inspecteur a signalé le problème dans le rapport d'inspection remis au collège privé d'enseignement professionnel, mais le collège a continué à faire la publicité du programme et n'a pas présenté de demande pour le faire approuver. Même si l'inspecteur a par la suite demandé au collège de cesser la publicité du programme et de présenter une demande d'approbation, le collège ne s'est pas conformé. L'inspecteur n'a cependant pas porté cette question à l'attention de la direction du Ministère. En conséquence, ce collège privé d'enseignement professionnel a continué à offrir un programme non approuvé pendant plus d'une année. Ce n'est qu'après que nous avons porté la situation à l'attention de la direction du Ministère que celui-ci a pris des mesures d'exécution et émis une ordonnance de conformité sommant le collège privé d'enseignement professionnel de cesser la publicité du programme non approuvé.

Même s'il s'agissait d'une situation isolée parmi les cas que nous avons examinés, les circonstances ayant entraîné son occurrence étaient systémiques. Nous avons observé que les inspecteurs ne sont pas tenus de porter les résultats d'inspection à l'attention de la direction. De plus, lorsque des problèmes de conformité sont repérés, le Ministère n'a pas établi de délai dans lequel les collèges privés d'enseignement professionnel doivent se conformer aux exigences.

RECOMMANDATION 5

Pour améliorer le niveau de conformité à la *Loi de 2005 sur les collèges privés d'enseignement professionnel* et à ses règlements et mieux protéger les étudiants actuels et potentiels des collèges privés d'enseignement professionnel, le ministère de la Formation et des Collèges et Universités doit :

- entreprendre suffisamment d'inspections pour gérer adéquatement le risque de non-conformité;
- préciser l'orientation et la portée des vérifications que les inspecteurs devraient effectuées dans le cadre d'une inspection d'un collège;
- mettre en oeuvre des procédures appropriées de supervision par la direction pour améliorer la qualité et la cohérence des inspections de collèges;
- agréger et analyser les résultats d'inspection pour repérer les tendances et les problèmes systémiques qui justifient un examen approfondi.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit aux recommandations du vérificateur général.

En 2011, le Ministère a évalué tous les collèges privés d'enseignement professionnel inscrits au moyen d'un cadre de gestion du risque à neuf volets touchant aux inspections afin de relever les établissements à risque élevé, modéré et faible. Le Ministère a procédé à l'inspection des collèges privés d'enseignement professionnel qui présentaient un risque élevé. La direction s'est fixé comme objectif de veiller à ce que tous les établissements à risque élevé soient inspectés dans les trois mois suivant leur désignation et tous les établissements à risque modéré soient inspectés dans les 24 mois suivant leur désignation.

Le Ministère a mis en oeuvre d'autres exigences en matière d'examen du risque financier pour appuyer le processus de renouvellement de l'inscription. La direction uniformisera la supervision du processus d'inspection et la rédaction de rapports d'inspection. Des examens réguliers par la direction des résultats d'inspection, y compris les tendances relatives aux problèmes de conformité repérés lors des inspections, ont été mis en place. Le Ministère améliorera la liste de vérification et étendra le protocole d'inspection.

PLAINTES DES ÉTUDIANTS

En vertu de la Loi, chaque collège privé d'enseignement professionnel doit mettre en place une procédure de règlement des plaintes des étudiants. De plus, un règlement pris en application de la Loi précise que si un étudiant est insatisfait du règlement de sa plainte par un collège privé d'enseignement professionnel, il peut saisir le Ministère de la question. Même si le Ministère entre les plaintes écrites des étudiants dans son système d'information, il ne tient pas de dossier distinct des plaintes qui pourrait servir à déterminer facilement le nombre et les types de plaintes reçues. Nous avons également été informés que les plaintes provenant de sources autres que les étudiants ne sont pas saisies dans le système d'information du Ministère.

Nous avons également remarqué que le Ministère s'efforce d'accuser réception des plaintes dans un délai de 15 jours ouvrables. Il nous a informés qu'à compter de 2011-2012, il ferait le suivi du pourcentage de plaintes dont il a accusé réception dans un délai de cinq jours ouvrables. Même si le Ministère n'avait pas fixé de délais pour le règlement des plaintes, il a tout de même demandé aux collèges d'arrêter une durée maximale pour rendre une décision. De plus, nous avons constaté que le Ministère n'avait pas établi d'échéancier défini que doivent respecter les collèges privés d'enseignement professionnel pour répondre aux demandes

de documents à l'appui requis par le Ministère et qu'il ne mesurait pas la durée du traitement des plaintes. Par ailleurs, nous avons observé que la direction n'analysait pas les plaintes pour repérer les problèmes systémiques ou les tendances pour lesquelles des mesures doivent être prises de façon générale.

Notre analyse d'un échantillon de plaintes adressées au Ministère par des étudiants a révélé que le règlement d'une plainte d'étudiant prenait de 17 à 244 jours, soit environ 100 jours en moyenne. Les raisons de ces longs délais variaient. Par exemple, dans certaines situations le Ministère avait de la difficulté à obtenir les renseignements nécessaires des collèges privés d'enseignement professionnel et, dans d'autres cas, le Ministère ne pouvait démontrer qu'il avait examiné en temps opportun l'information reçue du collège privé d'enseignement professionnel.

Le Ministère a informé les étudiants qu'ils pouvaient lui transmettre les plaintes non réglées, par exemple en passant par son site Web on en suivant la procédure de règlement des plaintes du collège visé. De plus, la Loi exige que chaque contrat comprenne une confirmation que l'étudiant a bien reçu une copie de la procédure de règlement des plaintes du collège et une copie de la « Déclaration des droits et responsabilités de l'étudiant » élaborée par le Ministère. Quoiqu'il en soit, nous nous inquiétons du fait que de nombreux étudiants peuvent ignorer qu'ils peuvent transmettre leurs plaintes au Ministère. De 2008 à 2010, le Ministère avait reçu en moyenne environ 80 plaintes d'étudiants par année, ce qui est nettement inférieur à 1 % des étudiants qui fréquentent les collèges privés d'enseignement professionnel. Même si ce faible taux peut laisser entendre que ces collèges règlent les plaintes des étudiants de façon satisfaisante, notre examen des plaintes et des inspections a montré des cas où les étudiants ne semblaient pas être au courant qu'ils pouvaient se plaindre auprès du Ministère, puisqu'ils ont initialement dirigé leurs plaintes vers d'autres sources (dont l'Association ontarienne des collèges carrière, le Bureau d'éthique commerciale

et le ministère des Services aux consommateurs). De plus, notre enquête auprès des diplômés des collèges privés d'enseignement professionnel a révélé que, parmi les étudiants qui avaient déposé une plainte contre leur collège privé d'enseignement professionnel, 64 % étaient insatisfaits du règlement de leur plainte, et seulement 14 % étaient au courant qu'ils pouvaient transmettre leur plainte au Ministère.

RECOMMANDATION 6

Pour aider à s'assurer que les protections offertes par la loi aux étudiants des collèges privés d'enseignement professionnel sont efficaces et renforcer la capacité de la direction de superviser le processus de règlement des plaintes, le ministère de la Formation et des Collèges et Universités (le Ministère) doit :

- établir des délais cibles pour le règlement des plaintes et la réception des renseignements nécessaires provenant des collèges pour traiter les plaintes;
- analyser les plaintes pour repérer les tendances ou les problèmes éventuels qui pourraient exiger des mesures plus ciblées;
- communiquer plus efficacement aux étudiants qu'ils ont le droit de transmettre des plaintes non réglées au Ministère.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit à la recommandation du vérificateur général.

Le Ministère est conscient que les collèges privés d'enseignement professionnel sont tenus, comme condition d'inscription, d'inclure dans chaque contrat conclu avec un étudiant un exemplaire de la « Déclaration des droits et responsabilités de l'étudiant » élaborée par le Ministère et un exemplaire de leur procédure de règlement des plaintes d'étudiants, de leur politique d'expulsion et de leur politique de remboursement. La procédure de règlement des plaintes d'étudiants, la politique d'expulsion

et la politique de remboursement d'un collègue privé d'enseignement professionnel doivent être conformes aux dispositions de la Loi et approuvées par le Ministère.

Le Ministère a commencé à restructurer son site Web public pour que les étudiants puissent facilement accéder à l'information sur les modalités de dépôt d'une plainte. Le site Web décrira chaque étape de la procédure de règlement des plaintes d'étudiants, y compris la façon de transmettre les plaintes au Ministère au besoin. Le Ministère continuera également à travailler en partenariat avec le secteur et les autres organismes gouvernementaux de protection du consommateur pour s'assurer que les étudiants reçoivent des renseignements cohérents et exacts sur les protections offertes par la *Loi de 2005 sur les collèges privés d'enseignement professionnel*.

Le Ministère établira des délais cibles à l'intention des collèges privés d'enseignement professionnel pour fournir une réponse initiale aux plaintes des étudiants et donner suite aux demandes de documentation. Le Ministère examinera également les plaintes pour repérer les tendances aux fins d'analyse ou d'intervention ultérieure.

SENSIBILISATION DU PUBLIC

Le Ministère a entrepris un nombre d'initiatives pour mieux sensibiliser le public aux mesures de protection offertes aux étudiants actuels et éventuels des collèges privés d'enseignement professionnel sur les plans financier et scolaire. Ces efforts comprennent les suivants :

- l'affichage de mises en garde sur le site Web du Ministère ainsi que sur Facebook qui comprennent des directives à l'intention des étudiants éventuels sur la façon de s'assurer que le programme du collègue privé d'enseignement professionnel qu'ils ont choisi est approuvé en vertu de la Loi;

- une fonction de recherche Web qui permet aux étudiants éventuels de vérifier qu'un collègue privé d'enseignement professionnel est inscrit et que ses programmes sont approuvés en vertu de la Loi;
- l'affichage des ordonnances d'exécution ministérielles et des pénalités financières imposées aux collèges privés d'enseignement professionnel inscrits et aux établissements de formation privés non inscrits, à la fois sur le site Web et la page Facebook du Ministère;
- la distribution d'affiches et de dépliants de mise en garde aux organismes tels que les écoles secondaires, les organismes d'aide à l'intégration et les centres de ressources en emploi pour informer les étudiants éventuels de la façon de s'assurer qu'ils ont sélectionné un collègue privé d'enseignement professionnel inscrit et un programme approuvé.

Toutefois, nous avons constaté que le Ministère n'avait pas entrepris d'évaluation globale de ses efforts de communication pour déterminer dans quelle mesure il réussit à joindre les étudiants actuels et éventuels. De plus, le Ministère a confirmé qu'il n'avait pas utilisé les renseignements, dont les commentaires des usagers de sa fonction de recherche Web, pour évaluer la pertinence de ses efforts de communication. Les résultats du premier trimestre de 2011 ont montré que plus de 30 % des répondants jugeaient qu'il était difficile de trouver l'information recherchée et ne trouvaient pas tous les renseignements dont ils avaient besoin sur le site Web du Ministère.

Comme mentionné, le Ministère publie sur son site Web et sa page Facebook une liste des établissements qui ont fait l'objet de mesures d'exécution et de pénalités financières. Toutefois, lorsque nous avons parlé aux associations représentant les collèges privés d'enseignement professionnel, elles s'inquiétaient du fait que le Ministère ne faisait aucune distinction entre les mesures d'exécution prises à l'endroit de collèges privés d'enseignement professionnel inscrits et celles prises à l'endroit des établissements non

inscrits. Selon les associations, puisque la majorité des mesures d'exécution visaient des établissements privés non inscrits, cette approche a eu pour effet d'associer le secteur légitime des collèges privés d'enseignement professionnel à des exploitants illégaux. Elles étaient également préoccupées de constater que l'objectif principal de la page Facebook sur les collèges privés d'enseignement professionnel n'était pas d'offrir un moyen positif de transmettre des renseignements sur le secteur aux étudiants éventuels. Au contraire, ces associations avaient une perception négative du site puisqu'il servait principalement à nommer les établissements qui avaient fait l'objet de mesures d'exécution.

RECOMMANDATION 7

Pour améliorer la protection offerte aux étudiants actuels et éventuels et s'assurer que le secteur des collèges privés d'enseignement professionnel ne subit pas injustement des effets négatifs, le ministère de la Formation et des Collèges et Universités doit :

- évaluer périodiquement l'efficacité de sa stratégie de communication pour repérer les occasions d'amélioration visant à aider les étudiants à choisir le collège privé d'enseignement professionnel et les programmes qui favorisent davantage l'atteinte de leurs objectifs professionnels;
- collaborer avec les collèges privés d'enseignement professionnel et leurs associations

pour s'assurer que les communications visant les étudiants sont conviviales et communiquent de façon juste et transparente les protections offertes aux étudiants qui fréquentent les collèges inscrits et les programmes.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit à la recommandation du vérificateur général et élabore en partenariat avec les associations sectorielles les renseignements sur les collèges privés d'enseignement professionnel affichés sur son site Web.

En vertu de la *Loi de 2005 sur les collèges privés d'enseignement professionnel*, chaque contrat conclu entre un étudiant et un collège privé d'enseignement professionnel doit inclure un exemplaire de la « Déclaration des droits et responsabilités de l'étudiant » ainsi qu'un exemplaire de la procédure de traitement des plaintes d'étudiants, de la politique d'expulsion et de la politique de remboursement du collège. Ces protections sont importantes pour les étudiants, et le Ministère continuera à renforcer l'exigence de les inclure dans le contrat et informera les étudiants des collèges privés d'enseignement professionnel de l'existence de ces politiques. À l'avenir, le Ministère examinera régulièrement sa stratégie de communication pour informer le secteur et les étudiants des initiatives à venir et des nouvelles exigences réglementaires.