

Collèges privés d'enseignement professionnel

Suivi des audits de l'optimisation des ressources,
section 3.12 du *Rapport annuel 2011*

Contexte

Les collèges privés d'enseignement professionnel sont des organismes indépendants qui offrent des programmes menant à un certificat ou à un diplôme dans des domaines tels que l'administration, les services de santé et les technologies de l'information. Ils fournissent souvent des services aux adultes qui doivent acquérir des compétences professionnelles particulières pour se joindre à la population active ou qui veulent être plus concurrentiels sur le marché du travail. En janvier 2013, il y avait 427 collèges privés d'enseignement professionnel inscrits en Ontario (environ 470 en 2010-2011) qui servaient environ 67 800 étudiants (60 000 en 2010-2011).

Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités (le Ministère) est chargé d'appliquer la *Loi de 2005 sur les collèges privés d'enseignement professionnel* (la Loi). La Loi met l'accent sur la protection des droits des étudiants. Par l'entremise du Fonds d'assurance pour l'achèvement de la formation, la Loi accorde également aux étudiants le droit d'achever leur formation dans un autre établissement ou de recevoir un remboursement si

le collège privé d'enseignement professionnel qu'ils fréquentent ferme ses portes.

Bien que le Ministère ne finance pas directement les collèges privés d'enseignement professionnel, il accorde un financement important au secteur par l'entremise de ses programmes de formation professionnelle et d'aide financière aux étudiants. Au cours des trois derniers exercices (de 2010-2011 à 2012-2013 inclusivement), le Ministère a versé un total d'environ 191 millions de dollars pour près de 24 000 étudiants dans le cadre de son programme Deuxième carrière, et ce, pour payer les droits de scolarité des collèges privés d'enseignement professionnel (122 millions de dollars pour 13 000 étudiants de 2007-2008 à 2009-2010). De plus, durant les trois dernières années scolaires (de 2010-2011 à 2012-2013), des subventions et prêts provinciaux d'une valeur de près de 200 millions de dollars ont été accordés chaque année à 13 500 étudiants en moyenne par l'entremise du Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFEO), soit un total de 200 millions de dollars pour 9 500 étudiants, en moyenne, de 2007-2008 à 2009-2010.

Au moment de notre audit de 2011, le Ministère avait entrepris certaines initiatives pour améliorer sa supervision des collèges privés d'enseignement professionnel et renforcer les protections offertes aux étudiants. D'autres améliorations étaient toutefois nécessaires pour assurer la conformité à la Loi, à ses règlements et aux politiques ministérielles, et pour protéger les étudiants. Nous avons notamment constaté ce qui suit :

- Bien que des mesures aient été prises pour repérer les collèges non inscrits et intervenir auprès de ceux-ci, le Ministère aurait pu faire une meilleure utilisation des renseignements auxquels il avait déjà accès pour repérer les collèges qui continuaient de fonctionner dans l'illégalité. Par exemple, il ne vérifiait pas régulièrement si les écoles qui avaient été fermées restaient fermées. Nous avons examiné un échantillon d'écoles qui avaient été fermées et constaté que certaines d'entre elles semblaient offrir des cours.
- En 2006, le Ministère a cessé de recueillir des renseignements sur les taux de diplomation et d'emploi après l'obtention du diplôme pour les collèges privés d'enseignement professionnel, alors qu'il le fait pour les collèges publics. Plus de 85 % des diplômés des collèges privés d'enseignement professionnel qui ont répondu à notre questionnaire ont dit que de telles données sur les résultats des étudiants les auraient aidés à choisir un collège et des cours.
- Le Ministère n'a mis aucun processus en place pour évaluer adéquatement la viabilité des collèges lorsque ceux-ci demandaient à renouveler leur inscription annuelle. En conséquence, l'inscription d'un collège privé d'enseignement professionnel qui avait subi d'importantes pertes a été 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 peut visiter et inspecter les locaux des collèges privés d'enseignement

professionnel qui sont inscrits et des établissements non inscrits qui devraient l'être. Même si une évaluation des risques effectuée par le Ministère avait permis de repérer 180 campus de collèges privés d'enseignement professionnel présentant de multiples facteurs de risque de non-conformité, le Ministère ne pouvait pas démontrer qu'il avait mené suffisamment d'inspections pour gérer le risque de non-conformité à la Loi et à ses règlements. En 2010-2011, il y avait environ 470 collèges privés d'enseignement professionnel inscrits et 650 campus en Ontario, mais le Ministère estimait que seulement 30 campus avaient été inspectés en 2010.

Nous avons recommandé certaines améliorations, et le Ministère s'était engagé à prendre des mesures en réponse à nos préoccupations.

État des mesures prises en réponse aux recommandations

D'après les renseignements fournis par le Ministère, des progrès notables ont été réalisés dans la mise en oeuvre de plusieurs recommandations de notre *Rapport annuel 2011*. Par exemple, le Ministère exige maintenant des collèges privés d'enseignement professionnel qu'ils soumettent chaque année des états financiers audités. L'information tirée de ces états et d'autres sources aide le Ministère à évaluer les risques financiers et commerciaux associés à chaque collège privé d'enseignement professionnel en fonction des données de référence établies pour les écoles qui offrent des programmes semblables. Cette évaluation met en lumière les risques à prendre en compte avant l'inscription des nouveaux collèges ou au moment de l'inscription annuelle des collèges existants, et elle permet d'établir la liste de priorité pour les inspections des collèges privés d'enseignement professionnel.

Nous avons appris que le Ministère avait inspecté tous les collèges jugés à risque élevé et que tous les collèges à risque moyen devaient être inspectés au cours de la première moitié de 2013. En conséquence, le Ministère a atteint en grande partie son objectif de traiter les demandes de programme de formation professionnelle dans les six mois, ce qui représente une amélioration par rapport à 2011 où près du tiers des demandes n'avaient pas encore été traitées après six mois. Un nouveau système d'information, dont la mise en oeuvre est prévue pour 2014-2015, améliorera encore l'administration des programmes.

L'état des mesures prises en réponse à chacune de nos recommandations est exposé ci-après.

ÉTABLISSEMENTS DE FORMATION PRIVÉS NON INSCRITS

Recommandation 1

Pour mieux protéger les étudiants actuels et potentiels des collèges 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.*

État

Le Ministère nous a informés qu'il avait examiné toutes les demandes d'évaluation préalable des programmes de formation professionnelle reçues de 2007 à 2011 afin de déterminer si des programmes non approuvés étaient offerts, puis qu'il avait pris des mesures d'exécution au besoin. Dans l'avenir, il compte examiner toutes les demandes d'évaluation

préalable de l'année précédente au cours du premier trimestre de l'année en cours pour s'assurer que les collèges n'enfreignent pas la Loi. Le Ministère a également indiqué que, depuis 2011, il repérait de façon proactive les établissements possiblement non inscrits et les programmes non approuvés. Pour ce faire, il surveille les médias accessibles, y compris Internet, et fait enquête sur les cas soupçonnés de non-conformité qui sont signalés par des étudiants ou des établissements inscrits.

Le Ministère a élaboré un cadre axé sur le risque afin de mener en priorité les enquêtes sur les programmes de formation professionnelle non approuvés qui sont annoncés ou offerts par des collèges privés d'enseignement professionnel, qu'ils soient inscrits ou non. Il y a trois niveaux d'enquêtes : à risque élevé (enquêtes sur des programmes mettant en cause la sécurité des étudiants ou du public, comme les programmes de formation des camionneurs et des hygiénistes dentaires); complexes (enquêtes menées en collaboration avec d'autres organismes et expertises judiciaires portant sur des fichiers d'ordinateur, des dossiers d'étudiants ou des registres financiers); et de base (enquêtes sur les écoles qui annoncent ou qui offrent des programmes non approuvés). Le Ministère nous a informés qu'il révisait continuellement les pratiques exemplaires à chaque niveau et qu'il a intégré celles-ci à son manuel d'enquête.

Le Ministère a introduit des protocoles de suivi des établissements non inscrits contre lesquels il avait déjà pris des mesures d'exécution par le passé. En 2011, il a entrepris un examen ponctuel de tous ces établissements pour s'assurer qu'ils n'avaient pas exercé de nouvelles activités en violation de la Loi. En 2012, cet examen ponctuel a été remplacé par un processus d'examen normalisé pour tous les dossiers d'exécution. Ainsi, les établissements qui font l'objet de mesures d'exécution devront confirmer par écrit qu'ils se conforment à la Loi. Un enquêteur visitera alors le site Web ou les locaux de l'établissement ou prendra d'autres mesures pour vérifier dans les 30 jours si l'établissement est en conformité. Il gardera le dossier d'exécution

ouvert et procédera à un examen secondaire pour confirmer que l'établissement maintient sa pleine conformité à la Loi. Le dossier sera fermé seulement si le deuxième examen permet de déterminer que l'établissement se conforme pleinement à la Loi.

MESURES DU RENDEMENT

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 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.

État

Le Ministère a engagé une société d'experts-conseils pour examiner le processus fondé sur les indicateurs de rendement qui était utilisé avant 2006, lorsque le Ministère a suspendu la collecte des données sur les collèges privés d'enseignement professionnel. Après avoir consulté les collèges privés d'enseignement professionnel, les étudiants actuels ou anciens et d'autres intervenants, la société d'experts-conseils a recommandé de recueillir certaines mesures de rendement et d'en faire rapport. Le Ministère a donc adopté un certain nombre d'indicateurs de rendement clés pour le secteur : le taux de diplomation, le taux d'emploi des diplômés, le taux d'emploi dans le domaine d'études, la satisfaction des diplômés et la satisfaction des employeurs. Il a indiqué que ces indicateurs de rendement étaient comparables à ceux déclarés par les collèges publics.

En novembre 2012, le Ministère a lancé une demande de propositions pour la réalisation d'enquêtes sur la situation des diplômés, la satisfaction des employeurs et d'autres résultats des diplômés des collèges publics et privés d'enseignement

professionnel de l'Ontario ainsi que la présentation de rapports connexes. Le Ministère a depuis travaillé avec la société d'experts-conseils, un groupe de travail interne et un groupe consultatif du secteur à mettre au point le matériel d'enquête et la méthodologie de collecte des données. Le processus de déclaration du rendement a été lancé en juillet 2013 auprès des collèges privés d'enseignement professionnel approuvés dans le cadre du Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFEO) pour les diplômés de 2013. Au cours de la première année de mise en oeuvre, le Ministère compte présenter des rapports sur trois indicateurs – le taux de diplomation, le taux d'emploi des diplômés et le taux d'emploi dans le domaine d'études – pour les collèges privés d'enseignement professionnel approuvés dans le cadre du RAFEO.

Le Ministère a fait remarquer que l'actuel système de renseignements sur l'inscription des collèges d'enseignement professionnel (système RICEP) a fait l'objet de plusieurs mises à niveau et qu'il a atteint sa capacité fonctionnelle. Le maintien de ce système appartenant aux fournisseurs coûte cher. Comme le Ministère a besoin d'un système qui pourra l'aider à améliorer la surveillance réglementaire et les rapports connexes, l'assurance de la qualité ainsi que les principaux indicateurs de rendement, il a commencé à travailler à l'élaboration du nouveau système gouvernemental d'information sur l'approbation et l'inscription des programmes, le système PARIS (Program Approval and Registration Information System). Ce système devrait améliorer la capacité du Ministère à suivre les demandes de programme, en plus d'accélérer l'inscription des collèges et l'approbation des programmes. On prévoit que le système PARIS établira des liens entre les principales données électroniques et le dossier de chaque collège, permettra d'éliminer le suivi manuel et signalera les erreurs et les demandes de programme incomplètes. Le Ministère espère mettre en oeuvre le système PARIS en 2014-2015.

INSCRIPTION

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.*

État

Le Ministère fait maintenant une évaluation plus rigoureuse des nouvelles demandes d'inscription des collèges privés d'enseignement professionnel, dont celles présentées par de nouveaux collèges et par les acheteurs éventuels des collèges existants. Par exemple, les demandeurs doivent fournir des plans d'entreprise en plus des renseignements habituels demandés pour l'inscription. Ils doivent aussi fournir des états financiers pro forma préparés par un expert-comptable agréé, ce qui constitue un niveau de surveillance additionnel faisant souvent ressortir les risques susceptibles d'affecter la protection accordée aux étudiants, notamment en ce qui concerne la viabilité financière du collège.

Le Ministère a également élaboré et mis en oeuvre une évaluation de la capacité des collèges

privés d'enseignement professionnel afin de déterminer leurs risques financiers et commerciaux. Il a établi des données repères pour différentes subdivisions (écoles offrant des programmes semblables) du secteur des collèges privés d'enseignement professionnel en se fondant sur les indicateurs financiers tirés des états financiers audités de tous les établissements. Ces données repères seront mises à jour chaque année et utilisées durant le volet examen financier de l'évaluation de la capacité.

L'évaluation des nouvelles demandes englobe :

- une vérification du crédit afin d'évaluer la viabilité financière de chaque demandeur;
- une comparaison de la situation financière des demandeurs avec les flux de trésorerie initiaux requis pour gérer un nouveau collège;
- une recherche dans le Système d'information sur les entreprises de l'Ontario afin d'assurer l'exactitude des renseignements fournis par les nouveaux demandeurs;
- un examen des dossiers du Ministère sur chaque demandeur pour s'assurer que celui-ci n'a jamais été en situation de non-conformité.

Lorsque des risques sont repérés, les demandeurs sont invités à rencontrer la direction du Ministère afin d'élaborer des stratégies d'atténuation, par exemple en limitant les périodes d'approbation des programmes et en ajoutant des conditions d'inscription (p. ex. exigences de déclaration additionnelles, sécurité financière accrue). À compter de 2013, dans le cadre de ce nouveau processus, le surintendant des collèges privés d'enseignement professionnel rencontrera les nouveaux demandeurs à des fins de sélection pour leur expliquer clairement les attentes du Ministère en matière de conformité. Le surintendant peut imposer d'autres conditions à l'inscription initiale d'un collège afin d'atténuer les risques pour les étudiants.

En 2012, le Ministère a élaboré des politiques opérationnelles et fixé des barèmes afin d'aider à respecter les délais pour l'examen initial des demandes d'inscription des nouveaux collèges privés d'enseignement professionnel. En 2012-2013, le Ministère a approuvé 18 nouveaux collèges privés

d'enseignement professionnel et 13 nouveaux campus. Au cours de l'année écoulée, la direction du Ministère a offert des tutoriels à de nombreux collègues qui avaient eu du mal à soumettre des demandes d'inscription complètes, car la capacité du Ministère à répondre à ses engagements en matière de services est directement liée à la qualité des demandes reçues. Le Ministère prévoit de continuer à collaborer avec les demandeurs pour améliorer la qualité des demandes d'inscription soumises.

Depuis le 1^{er} février 2011, le Ministère assure un suivi périodique auprès des nouveaux collègues privés d'enseignement professionnel et des nouveaux campus dont la demande a été refusée, rejetée ou abandonnée pour s'assurer que ces établissements n'exercent pas d'activités en violation de la Loi et de ses règlements. Il a entrepris un examen semblable de tous les collègues privés d'enseignement professionnel qui avaient annulé leur demande d'inscription l'année précédente.

Le Ministère exige maintenant des collègues inscrits qu'ils fournissent des états financiers audités qui lui permettront de repérer les établissements à risque élevé. Il utilise également le nouveau processus d'évaluation de la capacité pour déterminer les risques financiers et commerciaux associés à chaque collège privé d'enseignement professionnel au moment du renouvellement de son inscription. Lorsqu'il détermine qu'un collège privé d'enseignement professionnel présente un risque élevé, le Ministère détermine avec lui des stratégies d'atténuation du risque. Ces stratégies comprennent souvent des conditions d'inscription telles que des déclarations plus fréquentes des effectifs étudiants, la préparation de plans d'entreprise et une plus grande sécurité financière.

Pour accroître la transparence et les protections offertes aux étudiants des collèges privés d'enseignement professionnel par le biais du Fonds d'assurance pour l'achèvement de la formation, le Ministère a engagé un expert-comptable agréé pour qu'il audite les états financiers 2011 du Fonds. En septembre 2012, le Ministère a rendu publics ces états financiers audités, qui affichaient un solde

de près de 10,5 millions de dollars au 31 décembre 2011, et il compte faire auditer le Fonds chaque année. De plus, en novembre 2012, le Ministère a diffusé les résultats d'un sondage sur la satisfaction des étudiants touchés par la fermeture d'une école et financièrement protégés par le Fonds. D'après les résultats, 74 % de ces étudiants étaient satisfaits de l'administration du Fonds, et ils étaient généralement satisfaits des services fournis par le Ministère et l'établissement où ils avaient suivi leur formation.

APPROBATION DES PROGRAMMES

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 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.

État

En septembre 2010, le Ministère a amélioré ses processus d'assurance de la qualité en exigeant que tous les nouveaux programmes de formation professionnelle soient évalués favorablement par un expert en éducation des adultes et un expert

du domaine d'étude. Il a également amélioré le processus d'évaluation des programmes par des tiers, d'une part, en révisant ses formulaires et documents d'information et, d'autre part, en normalisant le processus de validation des titres de compétence des évaluateurs auprès des organismes de réglementation. Le Ministère assure maintenant un suivi de ces évaluateurs aux fins de référence et d'évaluation futures.

En 2010, reconnaissant que le traitement des demandes de programme incomplètes prenait beaucoup plus de temps et pouvait en retarder l'approbation, le Ministère a lancé une série de communications pour informer les administrateurs des collèges privés d'enseignement professionnel des problèmes communs liés aux demandes incomplètes. Il s'est également renseigné auprès des collèges pour connaître l'état des demandes de programme incomplètes. Beaucoup de ces demandes ont été retirées en conséquence. La majorité des demandes de programme qui n'ont pas encore été traitées sont incomplètes. En outre, depuis le 1^{er} février 2011, le Ministère assure un suivi des demandes de programme refusées ou rejetées dans le cadre de sa surveillance continue et il s'assurera de le faire lors de ses futures inspections afin que ces programmes ne soient pas offerts en violation de la Loi.

En 2012-2013, le Ministère a approuvé 570 demandes de programme. La majorité des demandes non réglées dataient de moins de six mois. Le Ministère a donc atteint en grande partie son objectif : examiner toutes les demandes de programme dans les six mois. Il a élaboré de nouvelles normes communes pour certains programmes. Par conséquent, il exige de tous les collèges privés d'enseignement professionnel offrant ces programmes qu'ils soumettent de nouveau leurs demandes à l'examen du Ministère pour confirmer que leurs programmes respectent les nouvelles normes. En plus des mises à jour obligatoires découlant des modifications aux normes, le Ministère a indiqué qu'il examinerait les façons possibles de renouveler l'approbation des programmes existants pour

présenter des recommandations en septembre 2013, juste à temps pour l'examen législatif.

CONFORMITÉ À LA LOI

Recommandation 5

Pour améliorer le niveau de conformité à la Loi de 2005 sur les collèges privés d'enseignement professionnel et à son règlement et mieux protéger les étudiants actuels et potentiels de ces collèges, 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 effectuer 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.*

État

En 2011, le Ministère a évalué tous les collèges privés d'enseignement professionnel inscrits conformément à un cadre de gestion du risque et classé chacun d'eux comme présentant un risque élevé, moyen ou faible. Tous les collèges à risque élevé ont été inspectés. Le Ministère nous a informés que tous les collèges à risque moyen ont été inspectés au cours de la première moitié de 2013. Il a indiqué qu'à l'avenir, il inspecterait les établissements à risque élevé dans les trois mois suivant leur désignation, et les établissements à risque modéré dans les 24 mois suivant leur désignation. Le Ministère a ajouté qu'il mettrait en oeuvre un système en 2014-2015 et 2015-2016 afin de déterminer l'ordre de priorité dans lequel les collèges à risque faible ou moyen seraient inspectés. Il a également noté que le nouveau processus d'évaluation de la capacité permettrait de s'assurer que les risques financiers

et commerciaux associés à chaque collègue privé d'enseignement professionnel sont réévalués au moment où celui-ci renouvelle son inscription annuelle.

Le Ministère a établi une liste de vérification avant et après inspection afin de préciser la portée des vérifications que les inspecteurs devraient effectuer. Pour préciser l'orientation et la portée des vérifications, le Ministère a indiqué que les inspecteurs se réunissaient désormais chaque semaine avec la direction afin d'examiner les récents rapports d'inspection et de discuter des mesures à prendre.

Le Ministère a indiqué qu'il avait élaboré un programme élémentaire de gestion des cas afin de suivre les enquêtes en cours et d'archiver les dossiers clos dans une base de données consultable. Il est à adapter ce programme pour qu'il produise des rapports de suivi sur toutes les enquêtes. Ainsi, le personnel d'exécution a participé au développement du système PARIS pour s'assurer qu'il améliorera la surveillance en reliant les données électroniques clés directement au dossier de chaque collègue (p. ex. les données sur les sanctions administratives et les conditions d'inscription). Le Ministère s'attend à ce que les gains d'efficacité réalisés grâce au système PARIS permettent à son personnel d'axer davantage ses efforts sur la conformité et l'exécution ainsi que sur la surveillance générale et la protection des étudiants.

Le Ministère a créé une nouvelle base de données afin de suivre les tendances en matière de conformité et de repérer les problèmes systémiques qui demandent une plus grande attention. La base de données facilite l'examen administratif des rapports d'inspection et des détails pertinents qu'ils contiennent. Les rapports sur les tendances serviront à gérer les problèmes courants de conformité et à éclairer l'examen législatif.

PLAINTES DES ÉTUDIANTS

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.*

État

Les plaintes reçues par le Ministère proviennent notamment des étudiants et du grand public. Les étudiants qui n'ont pas d'abord suivi la procédure de règlement des plaintes de leur collège sont renvoyés à ce dernier. Dans le cas des étudiants qui soumettent une plainte après avoir suivi la procédure de règlement des plaintes de leur collège, le Ministère nous a informés qu'un accusé de réception initial était maintenant envoyé dans les quatre jours ouvrables suivant la réception de la plainte. Le Ministère contacte le collègue au sujet de la plainte et lui demande d'y répondre, en incluant la documentation pertinente, dans les 15 jours ouvrables. Après avoir reçu la réponse du collègue, le Ministère détermine s'il ressort de la preuve qu'il y a eu infraction à la Loi. Le cas échéant, le Ministère avise l'étudiant en conséquence et donne pour instruction au collègue de prendre les mesures correctives qui s'imposent. S'il ne ressort pas de la preuve qu'il y a eu infraction à la Loi, l'étudiant et le collègue en sont avisés et le Ministère peut diriger l'étudiant vers d'autres voies de recours, s'il y a lieu, comme la cour des petites créances ou le ministère des Services aux consommateurs. Environ 40 % des

plaintes des étudiants qui ont suivi la procédure interne de règlement des plaintes de leur collège privé d'enseignement professionnel ne peuvent pas être traitées en vertu de la Loi. Le Ministère nous a informés qu'il avait élaboré un protocole formel pour traiter les plaintes des étudiants et qu'il s'attendait à mettre ce protocole en place d'ici la fin de 2013.

Le Ministère a établi un processus de suivi des plaintes des étudiants afin d'aider à repérer les tendances et les problèmes qui pourraient demander des mesures correctives. Ce processus de suivi a été intégré à une base de données (semblable à celle utilisée pour les inspections) qui est en usage depuis avril 2013. Le Ministère a fait remarquer que les plaintes des étudiants qui révèlent un cas de non-conformité dans un collège privé d'enseignement professionnel sont un des facteurs de risque maintenant utilisés dans son nouveau cadre de gestion du risque pour les inspections.

Une condition d'inscription est que chaque collège privé d'enseignement professionnel doit remettre à chaque étudiant une copie de sa procédure de règlement des plaintes, de sa politique en matière de renvoi des étudiants et du règlement énonçant la politique de remboursement. La procédure de règlement des plaintes doit identifier le personnel que les étudiants peuvent contacter pour déposer une plainte, les modalités de soumission des plaintes et le processus du collège pour régler les plaintes des étudiants. Chaque étudiant doit également recevoir la « Déclaration des droits et responsabilités de l'étudiant » du Ministère, qui souligne les étapes à suivre pour déposer une plainte, y compris les plaintes au Ministère.

Le Ministère a indiqué qu'il continuerait de travailler en partenariat avec les collèges privés d'enseignement professionnel et avec d'autres organismes de protection du consommateur pour que les étudiants reçoivent des renseignements cohérents et exacts sur les protections que leur offre la Loi. De plus, le Ministère obtient des renseignements auprès de différents organismes, y compris des organismes de réglementation, à tous

les paliers de gouvernement – comme des entités du gouvernement de l'Ontario, des organismes du gouvernement fédéral et des programmes d'aide financière aux étudiants – afin de cerner les problèmes associés à la protection des étudiants, notamment en ce qui concerne la qualité des programmes et l'équipement utilisé dans les cours.

La fonction publique de l'Ontario (FPO) participe à l'élaboration d'un nouveau site Web qui facilitera l'accès du public à ces renseignements. De plus, il définira la procédure de règlement des plaintes des étudiants qui est en vigueur dans les collèges privés d'enseignement professionnel, et expliquera comment soumettre des plaintes au Ministère, s'il y a lieu. Nous avons appris que cette initiative serait mise en oeuvre par étapes à compter de 2013.

SENSIBILISATION DU PUBLIC

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 afin d'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 à leur portée et communiquent de façon juste et transparente les protections offertes aux étudiants qui fréquentent les collèges inscrits et suivent les programmes approuvés.*

État

Le Ministère a déclaré qu'il continuait d'examiner sa stratégie de communication et de consultation afin de s'assurer que tous les intervenants sont

informés des initiatives prévues et des exigences réglementaires nouvelles ou modifiées. Il prévoit des mises à jour sectorielles trimestrielles du surintendant des collèges privés d'enseignement professionnel afin de mieux diffuser l'information au secteur. Le Ministère a ajouté que les rapports produits par le système PARIS fourniraient des renseignements sur les principaux indicateurs de rendement aux membres du public, y compris les étudiants, leurs familles et les employeurs, pour que les étudiants puissent prendre des décisions éclairées au moment où ils choisissent un programme.

Le Ministère a déclaré qu'il continuerait de travailler avec les collèges privés d'enseignement professionnel et leurs associations pour que l'information destinée aux étudiants soit facile à trouver et les aide à comprendre les protections

offertes par la Loi. En août 2011, le Ministère, en partenariat avec la plus grande association sectorielle, a apporté un certain nombre d'améliorations à son site Web public. De plus, pour sensibiliser les étudiants aux normes applicables à certains programmes de formation professionnelle à risque plus élevé, le Ministère a affiché ces normes sur son site Web public. Le site Web en développement de la FPO est censé regrouper les contenus ministériels par thème et par public cible afin de mieux capturer les initiatives qui touchent plus d'un ministère. Le nouveau site Web est censé permettre aux collèges privés d'enseignement professionnel, aux étudiants et aux autres intervenants du secteur d'accéder plus facilement et plus rapidement à l'information dont ils ont besoin.