

Emploi Ontario

1.0 Résumé

Emploi Ontario offre une série de programmes conçus pour fournir des services d'emploi et de formation aux chercheurs d'emploi et aux employeurs, une formation en apprentissage aux élèves à la recherche d'une accréditation et d'un emploi dans un métier spécialisé, ainsi que des compétences en littératie et en numératie aux personnes n'ayant pas la formation de base nécessaire à l'obtention d'un emploi. Le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle (le Ministère) finance ces programmes et des organismes tiers en assurent la prestation dans la majorité des cas.

Pour appuyer la croissance économique de la province et voir à ce que les Ontariens obtiennent un emploi viable à long terme, il importe que ces programmes répondent aux besoins actuels et futurs du marché du travail de l'Ontario. Au cours de la dernière décennie, le taux de chômage annuel de l'Ontario (6,8 % en 2015) a concorde globalement avec le taux de chômage national, mais le taux de chômage des jeunes en Ontario (14,7 % en 2015) a constamment dépassé de deux points de pourcentage le taux de chômage national.

D'après notre audit, les principaux programmes offerts par Emploi Ontario ne sont pas efficaces pour aider les Ontariens à trouver un emploi à

temps plein. Bien que le Ministère en soit à reconcevoir certains de ses programmes actuels, il faut prêter davantage attention à la performance de tels programmes et à leur pertinence. Le Ministère doit précisément prendre d'autres mesures pour accroître les taux d'achèvement des apprentis et aider les personnes à conserver un emploi à long terme dans leur domaine de formation. Nous avons également remarqué que le Ministère ne dispose pas en temps opportun de l'information détaillée sur le marché du travail dont il a besoin pour améliorer les programmes actuels et en concevoir de nouveaux afin de répondre aux besoins actuels et futurs en main-d'oeuvre de l'Ontario. Voici quelques-uns des principaux problèmes que nous avons perçus :

- **La majorité des clients des programmes d'emploi et de formation ne parviennent pas à trouver un emploi à temps plein dans la carrière qu'ils ont choisie.** Le programme Services d'emploi, lequel relève d'Emploi Ontario, a pour objectif de trouver un emploi viable à long terme aux clients. Or, à l'achèvement de ce programme en 2015-2016, seuls 38 % des clients étaient employés à temps plein et 14 % seulement avaient trouvé un emploi dans leur domaine de formation, un emploi de professionnel ou un poste qui leur convenait mieux que celui

occupé avant le programme. De même, dans le programme Deuxième carrière qui relève d'Emploi Ontario et dont l'objectif consiste à recycler dans les emplois à forte demande les travailleurs sans emploi ou mis à pied, 35 % des clients ont déclaré avoir un emploi une fois le programme achevé, mais seuls 17 % avaient un emploi à temps plein, et seuls 10 % avaient un emploi dans leur domaine de formation, un emploi de professionnel ou un poste qui leur convenait mieux à l'achèvement du programme.

- **Les paiements versés en trop aux clients qui n'achèvent pas leur programme ne sont pas recouverts.** Dans le cadre du programme Deuxième carrière qui relève d'Emploi Ontario, les participants qui obtiennent des fonds pour se recycler mais omettent de participer à ce programme assidument ou de présenter les reçus s'y rapportant sont tenus de rembourser le Ministère. Or, au cours des trois derniers exercices, les sommes que les participants auraient dû rembourser mais qui ont été radiées car elles étaient irrécouvrables se sont chiffrées à 26,6 millions de dollars.
- **Moins de la moitié des personnes qui amorcent un programme d'apprentissage en Ontario l'achèvent.** Le taux d'achèvement moyen des apprentis en Ontario (de 2011-2012 à 2015-2016) s'établissait à environ 47 %. Le taux d'achèvement dans les métiers à accréditation facultative était considérablement inférieur à celui des métiers à accréditation obligatoire (35 % contre 59 %). Nous n'avons pu comparer les résultats d'achèvement avec ceux d'autres provinces parce qu'elles utilisent différentes méthodes pour calculer les taux d'achèvement des apprentis.
- **Le Ministère doit améliorer son analyse des motifs pour lesquels les taux d'achèvement de la formation en apprentissage sont bas et les moyens par lesquels corriger la situation.** Le Ministère n'examine pas les taux d'achèvement des apprentis par four-

nisseur de formation en classe ou employeur et n'effectue pas de compilation et d'analyse distincte des résultats d'enquête (de la majorité des questions) pour les participants qui ont achevé et abandonné leur programme d'apprentissage. Pourtant, de telles analyses permettraient au Ministère de discerner, parmi les fournisseurs de la formation en classe et en milieu de travail, ceux qui ne préparent peut-être pas les apprentis à la réussite, puis d'évaluer les motifs pour lesquels les apprentis n'achèvent pas leur formation en apprentissage. Après avoir analysé les taux d'achèvement de la formation en apprentissage par employeur, nous avons constaté parmi les employeurs ayant parrainé au moins 50 apprentis depuis le début du programme qu'environ une centaine accusaient un faible taux de réussite (c.-à-d. moins de 20 % des apprentis qu'ils parrainaient achevaient leur formation en apprentissage), mais que ces derniers prenaient néanmoins une part active à la formation d'environ 4 800 apprentis.

- **L'aide financière consentie aux employeurs peut ne pas favoriser l'accréditation des apprentis.** En 2015-2016, environ 60 % (205 millions de dollars) du financement de la formation en apprentissage a été versé aux employeurs en conjuguant un crédit d'impôt pour la formation et l'apprentissage, une prime à la signature et une prime à l'achèvement. Les deux premiers types d'aide financière appuient les apprentis qui entreprennent un programme, mais ne sont pas liés aux employeurs qui veillent à ce que les apprentis achèvent le programme. Le montant de la prime d'achèvement, lequel est davantage en phase avec l'objectif du Ministère d'accroître le nombre d'apprentis qui obtiennent leur accréditation, équivaut à la moitié du montant de la prime à la signature.
- **Le nombre d'apprentis à risque d'inachèvement demeure élevé, malgré la mise en oeuvre d'une stratégie de surveillance.**

Le Ministère a amorcé la surveillance des apprentis à risque en novembre 2014. À cette époque, 16 350 apprentis étaient considérés comme à risque d'inachèvement de leur formation en apprentissage. Dans environ 68 % de ces cas, la situation s'est réglée par la sortie des apprentis du système, ce qui a eu pour effet d'épurer la base de données du Ministère. Cependant, en juin 2016, le nombre d'apprentis à risque s'élevait à 39 000, dont 20 800 avaient été identifiés selon la définition en vigueur en novembre 2014 et 18 200 de plus qui ont été identifiés suivant la définition élargie. Quelle que soit la définition appliquée, le nombre d'apprentis à risque s'est accru pendant la dernière année et demie depuis l'instauration de la stratégie de surveillance.

- **La surveillance de la formation en apprentissage exercée par le Ministère est restreinte.** Bien que le Ministère dispose de processus en place afin d'évaluer les qualifications des employeurs lorsque ceux-ci présentent une demande de formation d'apprenti, il appartient aux employeurs de déclarer volontairement les changements qui risquent d'influer sur leur capacité de donner une formation suffisante, comme une modification au nombre de formateurs disponibles par rapport au nombre d'apprentis. Les membres du personnel des bureaux locaux du Ministère que nous avons visités durant notre audit nous ont confirmé que leur participation auprès des employeurs est très restreinte et fait remarquer qu'ils rendaient visite aux employeurs essentiellement lorsque des plaintes étaient reçues. En ce qui touche la formation en classe, le Ministère évalue si les agents de prestation de la formation disposent des outils et ressources pour donner les cours lorsque leur financement est approuvé la première fois, après quoi il n'exerce une surveillance que si des plaintes sont formulées. Le personnel ministériel a fait savoir qu'il

n'évalue pas directement les qualifications des instructeurs, ne vérifie pas si les cours sont donnés en conformité au cursus, et ne compare pas les taux de réussite aux examens de qualification par agent de prestation de la formation afin de discerner ceux qui obtiennent des taux d'échec élevés.

- **Le Ministère ne dispose pas des données nécessaires de sorte que les programmes d'Emploi Ontario répondent aux besoins actuels et futurs en main-d'oeuvre.** Le Ministère ne fait ni la collecte, ni l'analyse de l'information régionale sur l'offre et la demande des qualifications de la main-d'oeuvre en vue de discerner les emplois où se fera sentir une pénurie de travailleurs spécialisés. D'après le Ministère, les sources fiables d'information à l'échelle du secteur sur les besoins prévus de main-d'oeuvre chez les employeurs sont peu nombreuses. Le Ministère publie bel et bien chaque mois de l'information sur le marché du travail (comme le taux de chômage par région métropolitaine ou le taux de croissance de l'emploi selon le niveau de scolarité le plus élevé et par grands groupes de professions), mais celle-ci ne se rapporte précisément ni à des emplois, ni à des métiers en particulier, de sorte que ni l'offre, ni la demande dans certaines professions ne peuvent être évaluées. En outre, le Ministère fait rapport tous les quatre ans de la probabilité d'obtenir un emploi dans diverses professions en Ontario. Or, dans d'autres provinces comme la Colombie-Britannique et l'Alberta, on fait rapport de la demande projetée par profession sur 10 ans et on actualise celle-ci à une fréquence annuelle et semestrielle, respectivement.

Le présent rapport renferme 18 recommandations comportant 35 mesures de suivi.

RÉPONSE GLOBALE DU MINISTÈRE

Le Ministère appuie le travail qu'effectuent le Bureau de la vérificatrice générale et son

personnel pour examiner les programmes et services d'Emploi Ontario. Il attache de l'importance aux observations et recommandations formulées dans le présent audit.

Alors que le réseau d'Emploi Ontario a appuyé près d'un million d'Ontariens en 2015-2016, y compris plus de 122 800 employeurs à l'échelle de la province, nous reconnaissons la possibilité de transformer le système d'emploi et de formation de l'Ontario afin de mieux répondre aux besoins des clients, d'améliorer les résultats et de cibler plus efficacement nos ressources.

Nous demeurons résolu à ce que les clients acquièrent les compétences requises pour se trouver un emploi, ce qui comprend l'offre de soutiens efficaces aux apprentis pour les aider à terminer leur formation et à obtenir le statut de compagnon. Le Ministère entreprend un programme de transformation multidimensionnel à long terme pour moderniser et intégrer les programmes provinciaux d'emploi et de formation.

Pour donner suite aux recommandations du Comité d'experts pour le développement d'une main-d'oeuvre hautement qualifiée, le Ministère élabore et met en oeuvre une stratégie afin d'aider la population active à s'adapter aux demandes actuelles et futures dans une économie du savoir axée sur la technologie.

Le Ministère s'est engagé à examiner et à améliorer constamment les résultats des clients et à harmoniser les programmes avec les demandes actuelles et futures du marché du travail. Pour ce faire, il a entrepris les mesures suivantes :

- renforcer le soutien de la technologie de l'information afin d'exercer une gestion plus efficace des dossiers des clients, et réduire le nombre et le montant des paiements excédentaires qui leur sont versés;
- explorer des sources nouvelles et enrichies d'information sur le marché du travail afin de déterminer les professions à forte

demande et d'améliorer la planification interne;

- examiner les soutiens offerts par les employeurs à la formation des apprentis afin de relever les taux d'achèvement et d'accroître les occasions d'apprentissage;
- renforcer les critères de suivi des apprentis afin d'identifier ceux qui bénéficieraient d'une intervention et d'un soutien précoces pour qu'ils puissent achever leur formation dans les délais prévus.

Le Ministère compte examiner le cadre de mesure du rendement pour les programmes d'Emploi Ontario afin de faire un suivi des lignes directrices des programmes et de voir à ce qu'elles favorisent des emplois viables à long terme pour les clients. Il entend aussi publier les données sur les résultats afin d'appuyer l'engagement du gouvernement à l'égard des données ouvertes.

2.0 Contexte

2.1 Emploi Ontario

Emploi Ontario propose des services d'emploi et de formation ainsi que de l'information connexe aux chercheurs d'emploi et aux employeurs. Les services offerts aux chercheurs d'emploi sont les répertoires d'emplois, le counseling professionnel, la formation en vue des métiers spécialisés, l'acquisition de compétences fondamentales telles que la littératie de même que l'aiguillage vers d'autres services relatifs à l'emploi. Pour leur part, les employeurs ont accès à des services tels que l'affichage d'un poste dans le site Web Guichet emplois du Ministère, de même que la présentation d'une demande d'incitatifs pour embaucher des personnes, former des apprentis au sein de métiers spécialisés et donner une formation supplémentaire aux membres de leur personnel.

Le 31 mars 2016, il y avait 27 programmes et services relevant d'Emploi Ontario et leur presta-

tion était assurée par 400 fournisseurs de services tiers. Trois de ces programmes (Prestations d'aide au travail indépendant, Service d'emplois d'été, Fonds d'aide à l'emploi pour les jeunes) ont été abolis en 2015-2016 et tirent à leur fin. Les programmes et services sont classés dans les quatre catégories suivantes :

- **Emploi et formation**—dix programmes ou services qui apportent un soutien aux personnes à la recherche d'un emploi ainsi que des incitatifs et subventions aux employeurs.
- **Apprentissage**—neuf programmes ou services afin que les travailleurs obtiennent le bagage requis de formation en cours d'emploi et en classe pour obtenir leur accréditation et exercer un métier spécialisé.
- **Compétences fondamentales**—deux programmes ou services constitués d'une mise à niveau des compétences en littératie et en numératie chez les personnes dépourvues de la formation de base nécessaire à l'obtention d'un emploi, ainsi que de bourses destinées aux professionnels formés à l'étranger qui achèvent des programmes dans les collèges et universités pour assimiler les normes canadiennes qui s'appliquent à leur profession.
- **Marché du travail**—six programmes ou services propices à la planification et au renforcement de la capacité en lien avec l'emploi et la formation à l'échelle communautaire et qui procurent des services locaux d'emploi à la suite de mises à pied à grande échelle.

L'**annexe 1** décrit les 27 programmes et services d'Emploi Ontario dont la prestation est assurée par des fournisseurs de services tiers, et présente leur financement ainsi que les primes et les crédits d'impôt accordés aux employeurs et aux participants dans certaines situations.

2.2 Rôles et responsabilités

Le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle (le Ministère)—auparavant appelé le ministère de la Formation et des

Collèges et Universités—est responsable du financement et de la gestion des programmes ou services qui relèvent d'Emploi Ontario. Le Ministère conçoit les politiques liées à l'éducation des adultes et à la formation sur le marché du travail. Il collabore également avec l'Ordre des métiers de l'Ontario à l'établissement de normes relatives à la formation professionnelle, comme l'accréditation des métiers et les formations en apprentissage. De plus, le Ministère gère certains services directement, comme le centre de contact d'Emploi Ontario (un numéro sans frais et un service de clavardage en direct donnant accès à l'information sur les programmes d'emploi et de formation et aiguillant vers les services d'emploi), de même que le Guichet emplois en ligne, lequel met en lien employeurs et chercheurs d'emploi et permet la recherche d'emploi partout en Ontario et au Canada. Emploi Ontario est administré par la Division de l'emploi et de la formation (la Division) du Ministère. La Division gère quatre bureaux régionaux (Centre – Toronto; Est – Ottawa; Ouest – London; Nord – Sudbury), lesquels se subdivisent en 39 bureaux extérieurs locaux. Au total, la Division compte un personnel de plus de 800 membres.

Cependant, la prestation de la majorité des programmes ou services qui relèvent d'Emploi Ontario est assurée par un réseau d'environ 400 fournisseurs de services essentiellement sans but lucratif à environ 740 centres de prestation de services. Parmi les fournisseurs de services, il y a : les fournisseurs de services d'emploi communautaires; les fournisseurs de services de littératie comme les conseils scolaires financés par l'État; les collèges d'arts appliqués et de technologie; ainsi que d'autres agents de prestation des formations en apprentissage à l'extérieur des collèges, tels que les syndicats, les associations patronales et les grands employeurs.

Les membres du personnel de la Division doivent exercer le contrôle opérationnel, surveiller la qualité des services, repérer l'information financière et gérer les contrats auprès des fournisseurs de services tiers. Ces contrats englobent

habituellement la description du projet, les critères d'admissibilité, le budget, les rapports à présenter au Ministère et les engagements en matière de rendement.

2.3 Financement

En 2015-2016, la Division a dépensé 1,3 milliard de dollars, dont environ les deux tiers (841,1 millions de dollars) provenaient du gouvernement fédéral pour appuyer la prestation de programmes d'emploi; auparavant, le gouvernement fédéral assurait la prestation de certains de ces programmes aux résidents de l'Ontario.

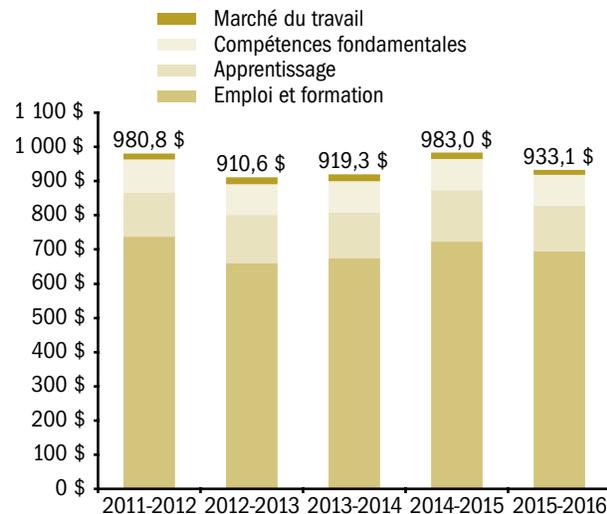
Le Ministère obtient le financement du gouvernement fédéral aux termes de trois ententes distinctes avec celui-ci. Ces ententes englobent les exigences en matière de rapports comme les états financiers audités, les plans annuels décrivant les priorités et activités prévues, de même que les objectifs de rendement et les résultats.

Avant 2007, il y avait environ 500 centres de services tiers à l'échelle de la province qui étaient directement financés par le gouvernement fédéral, pendant que le gouvernement de l'Ontario avait également ses propres services d'emploi fournis par le truchement d'un programme appelé Connexion Emploi (l'équivalent en quelque sorte du programme actuel Services d'emploi). À partir du 1^{er} janvier 2007, le gouvernement fédéral a délégué au gouvernement de l'Ontario la responsabilité continue de concevoir les programmes d'emploi et de formation professionnelle en Ontario et d'en assurer la prestation. Le Ministère a donc hérité des fournisseurs de services financés par le gouvernement fédéral et de 568 employés fédéraux, après quoi il a entrepris un processus d'amointrissement du réseau des fournisseurs des Services d'emploi en 2014 pour en fixer le nombre à 171, tel qu'il est actuellement.

La **figure 1** montre le total des versements effectués par le Ministère au cours des cinq derniers exercices à des fournisseurs de services tiers dans chacune des quatre catégories de programmes d'Emploi Ontario.

Figure 1: Paiements aux fournisseurs de services tiers dans les quatre catégories des programmes de base, 2011-2012 à 2015-2016 (millions de dollars)

Source des données : ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle



2.4 Principaux programmes

Au total, près de 90 % des paiements de transfert versés par Emploi Ontario à des fournisseurs de services tiers ont trait à des programmes ou services des catégories Emploi et formation et Apprentissage.

2.4.1 Emploi et formation

Les principaux programmes de la catégorie Emploi et formation sont, d'une part, le programme Services d'emploi (un réseau de fournisseurs de services tiers qui fournissent des services de counseling professionnel et de soutien aux personnes à l'échelle communautaire) et, d'autre part, le programme Deuxième carrière (lequel permet de financer une formation professionnelle en lien avec des emplois à forte demande à des personnes sans emploi ou mises à pied). Ensemble, ces deux programmes absorbent les deux tiers du financement de cette catégorie (voir l'**annexe 1**). L'**annexe 2** décrit en détail les rôles et responsabilités du Ministère et des fournisseurs de services tiers qui

assurent la prestation des programmes d'emploi et de formation.

Services d'emploi

Le programme Services d'emploi a pour objectif d'aider les personnes à trouver un emploi durable. Les particuliers peuvent en apprendre sur les services d'emploi et de formation lorsqu'ils rendent visite à un fournisseur du programme Services d'emploi ou à l'un des bureaux extérieurs locaux du Ministère situés partout en Ontario, téléphonent au centre d'appels d'Emploi Ontario, ou visitent le site Web du Ministère. En 2015-2016, 673 000 personnes ont obtenu des services auprès de fournisseurs de services tiers financés par le Ministère. La majorité des clients ont nécessité une intervention minimale (478 000) et obtenu des services au moyen d'outils libre-service à faible coût, comme les plans et astuces de création d'un curriculum vitae. Les autres clients (195 000) ont eu besoin d'une intervention plus intensive et mieux adaptée à leurs besoins particuliers, comme un encadrement relatif aux entrevues d'emploi. Ces derniers sont appelés clients avec aide. Voici les services fournis aux clients, avec ou sans aide :

- La planification et la coordination du service à la clientèle, ce qui procure aux personnes le premier point de liaison pour accéder au programme Services d'emploi. Les fournisseurs de services rencontrent les clients pour étudier leurs objectifs de carrière, d'emploi et de formation, après quoi ils orientent ces derniers vers les services appropriés.
- La composante Ressources et information, laquelle procure une ressource sans aide à quiconque au sein de la collectivité et qui comprend de l'information sur les offres de formation et d'emploi à l'échelle locale, le soutien aux services communautaires, les besoins professionnels et de formation, de même que les ressources à l'appui de la recherche d'emploi sans aide.

- Les conseils de recherche d'emploi, lesquels permettent une aide personnalisée en ce qui touche la clarification des choix de carrière et l'établissement des objectifs, l'évaluation des compétences et des intérêts de même que la préparation à l'entrevue et à l'emploi.
- La composante Jumelage travailleur-emploi, placement et incitatifs, laquelle sert à jumeler les compétences et intérêts de la clientèle aux offres d'emploi et aux besoins des employeurs. Les clients qui font appel à cette composante nécessitent une expérience professionnelle ou un placement de formation en milieu de travail pour lequel l'employeur peut obtenir un incitatif allant jusqu'à 8 000 \$/particulier.
- La composante Maintien dans l'emploi et la formation, destinée aux personnes ayant davantage besoin d'aide ou de counseling pour réussir. Cette composante englobe un encadrement, un mentorat et un suivi soutenus des participants et des employeurs qui ne sont pas susceptibles de réussir sans une aide supplémentaire pendant et après l'emploi et le placement.

La prestation du programme Services d'emploi est assurée partout en Ontario à plus de 320 centres dirigés par 171 fournisseurs de services tiers. Environ 95 % de ces fournisseurs de services consistent en des organismes sans but lucratif, tandis que les autres fournisseurs sont notamment des conseils scolaires financés par l'État et quelques entreprises à but lucratif.

Le Ministère finance les fournisseurs de services tiers en ce qui touche les coûts de fonctionnement, les incitatifs consentis aux employeurs pour embaucher les participants au programme, de même que le soutien à la clientèle pour atténuer les obstacles à l'emploi (comme payer le trajet en autobus et fournir des vêtements convenables pour les entrevues d'emploi). Le financement de chaque centre dont le fonctionnement est assuré par un fournisseur de services est déterminé après prise en compte du nombre ciblé de clients auxquels fournir des services, des conditions d'emploi et démogra-

priques au sein du milieu où le centre fonctionne (indicateurs du marché du travail), ainsi que des coûts relatifs de l'activité commerciale dans ce milieu (indicateurs de l'endroit). Pour obtenir une description détaillée du modèle de financement, voir l'**annexe 3**.

Au cours des cinq exercices allant de 2011-2012 à 2015-2016, les fonds consentis par le Ministère au programme Services d'emploi ont augmenté de 8 % (ou de 2 % après correction en fonction de l'inflation), pendant que le nombre de clients servis avec aide et sans aide a augmenté de 29 % et de 4 %, respectivement, comme le montre la **figure 2**.

Deuxième carrière

Le programme Deuxième carrière appuie les résidents sans emploi ou mis à pied qui doivent suivre une formation professionnelle pour trouver un emploi dans les professions à forte demande en Ontario. Ce programme a pour objectif le retour au

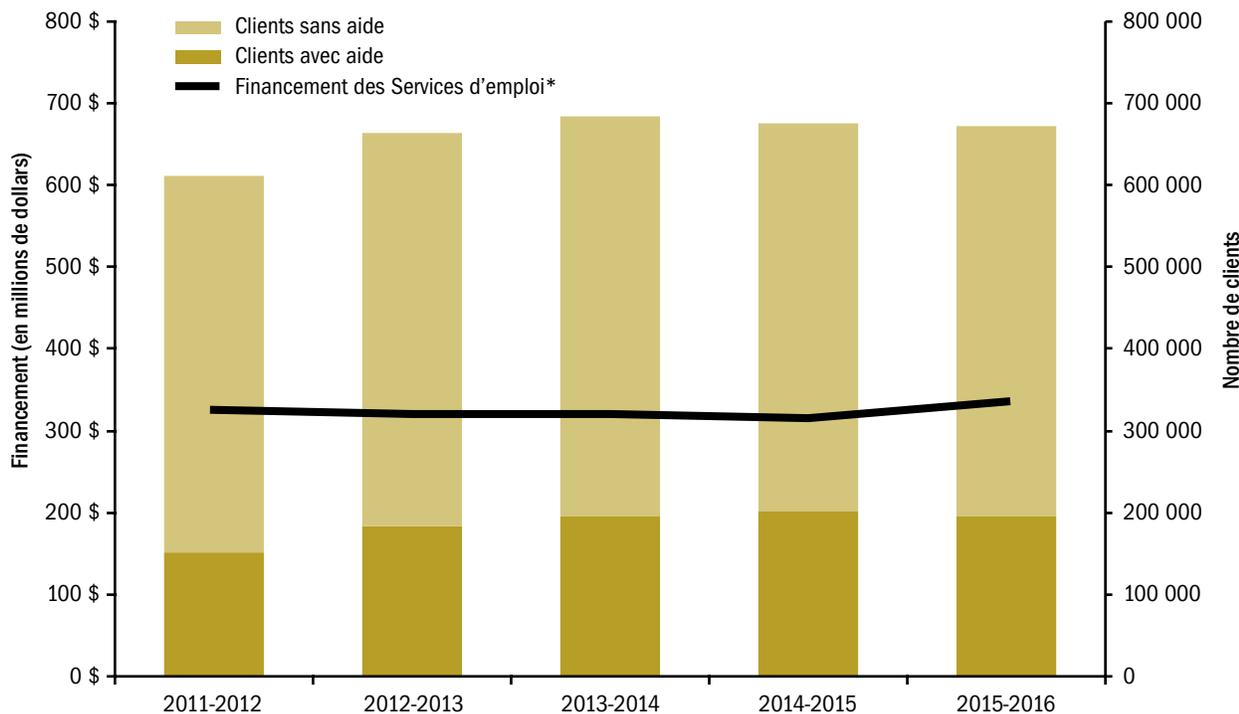
travail des résidents dans la carrière de leur choix. Le Ministère en assure directement l'administration par le truchement de ses 39 bureaux extérieurs locaux.

Pour être admissible au programme Deuxième carrière, le candidat doit prouver que la carrière pour laquelle il souhaite suivre une formation fait l'objet d'une demande. Pour ce faire, il doit fournir la preuve des perspectives d'emploi en Ontario. Les fournisseurs de services du programme Services d'emploi évaluent les clients aux fins de l'admissibilité, puis les aident à remplir un formulaire de demande qui est soumis à l'examen et à l'approbation du Ministère.

Une fois déterminée l'admissibilité au programme Deuxième carrière, le Ministère établit le montant du financement à verser au client après avoir évalué les besoins financiers de ce dernier, compte tenu de ses frais de subsistance et du revenu de son ménage, toutes sources confondues.

Figure 2: Tendence quinquennale du nombre de clients et du financement des Services d'emploi, 2011-2012 à 2015-2016

Sources des données : ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle, et Statistique Canada



* Corrigé en fonction de l'inflation

Par la suite, le client approuvé conclut un contrat avec le Ministère. En 2015-2016, 8 600 personnes ont amorcé une formation professionnelle en vue d'exercer une profession à forte demande, notamment conducteur de camions de transport et conducteur d'équipement lourd.

Une aide est fournie à l'égard de la totalité ou d'une partie des droits de scolarité ou des frais de subsistance, jusqu'à concurrence de 28 000 \$. Une aide supplémentaire pourra également être consentie en ce qui touche la totalité ou une partie des frais accessoires de participation, comme les dépenses relatives aux services de garde, aux besoins des personnes handicapées, au transport et à l'hébergement.

Le montant médian de financement qu'a touché un participant ayant achevé le programme a diminué. Les participants qui ont commencé leur programme en 2011-2012 ont touché des fonds de 14 900 \$, et ceux dont le programme a débuté en 2014-2015 ont touché 14 000 \$, soit une réduction de 6 %.

Surveillance et mesure du rendement des fournisseurs de services dans les programmes Services d'emploi et Deuxième carrière

Le Ministère a conçu un cadre redditionnel dans lequel sont décrites les trois principales activités servant à la surveillance des fournisseurs de services (l'achèvement des évaluations du risque des activités des fournisseurs de services; les visites de conformité aux centres; et l'examen des principaux indicateurs de rendement), afin d'établir le niveau approprié de contrôle que le Ministère doit exercer.

L'évaluation du risque a pour objet de voir à ce qu'un fournisseur de services puisse assurer la prestation des services d'emploi prévus par contrat. Conformément à la politique du Ministère, celui-ci doit évaluer le risque que présente chaque fournisseur de services tous les deux exercices en ce qui concerne les fournisseurs à faible risque, et chaque exercice en ce qui touche les fournisseurs à risque moyen ou à risque élevé. Voici les domaines

à risque examinés durant l'évaluation : le risque lié à la gouvernance et à l'organisation; le risque relatif à la prestation des services et au fonctionnement; le risque financier; le risque ayant trait aux ressources humaines; le risque relatif à la technologie et à l'information; de même que le risque ayant trait au respect des lois et à la conformité. Le fournisseur de services est tenu de mettre au point un plan d'action afin de corriger les lacunes relevées au cours de l'évaluation du risque. La politique du Ministère consiste à faire le suivi des progrès relatifs aux éléments du plan d'action chaque exercice en ce qui touche les fournisseurs de services considérés comme à faible risque ou à risque moyen, et tous les six mois en ce qui concerne les fournisseurs de services considérés comme à risque élevé.

L'objet d'une visite de conformité aux centres est de veiller à ce que le fournisseur de services soit conforme aux exigences établies dans son contrat et aux lignes directrices du Ministère. Le Ministère doit effectuer chaque exercice de telles visites à chaque centre du programme Services d'emploi. Au cours d'une visite de conformité des centres, le personnel du Ministère examine les ressources et l'information au centre, veille à ce que l'information relative dans le système d'information du Ministère concorde avec les documents de référence, et procède à un sondage spontané auprès d'au moins deux clients participants au centre. Le personnel du Ministère documente les cas de non-conformité constatés durant la visite de conformité des centres, puis établit un échéancier que doit respecter le fournisseur de services pour traiter ce problème. Presque tous les centres ont été visités au cours de chacun des deux derniers exercices.

Le système de gestion du rendement du Ministère sert à évaluer les fournisseurs de services dans les domaines de la performance, du service à la clientèle et de l'efficacité. Les indicateurs correspondent à chaque domaine, comme le montre la **figure 3**. Ces indicateurs servent à calculer une note de qualité de service. Le Ministère a déterminé une note minimale à obtenir quant à la qualité du service. De plus, une note ciblée particulière pour

Figure 3: Système de gestion du rendement du programme Services d'emploi

Source des données : ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle

Domaines d'évaluation et indicateurs de rendement (% de la note totale)	Objet de l'indicateur	Norme provinciale minimale (%)	Réalisé par les fournisseurs de services en 2015-2016 (%)	
			Moyenne provinciale	Fourchette
Performance (50 %)				
Aptitude du participant (15 %)	Pour que les services soient fournis aux clients ayant le plus besoin de services assistés. Les clients (avec aide) servis doivent avoir au moins 28 % des indicateurs d'aptitude déterminés par le Ministère pour le groupe cible.	28	32	24-44
Retombées des services (35 %)	Pour mesurer les retombées ou le résultat des services fournis, l'emploi étant le résultat principal. au moment de la sortie, 69 % des clients avec aide servis devraient avoir un emploi, et un pourcentage supplémentaire (10 %) devraient suivre un programme de formation menant à un certificat ou à un diplôme (d'études secondaires ou postsecondaires) ou une formation (y compris ALS/littératie).	79	82	55-96
Service à la clientèle (40 %)				
Satisfaction de la clientèle (15 %)	Une mesure dans laquelle les clients avec aide et les employeurs recommanderont vraisemblablement à autrui les services d'emploi reçus.	90	98	87-100
Coordination des services (25 %)	Pour repérer combien le fournisseur de services appuie bien l'accès aux autres services et provenant de ceux-ci dans le réseau Emploi Ontario et la collectivité. L'objectif consiste à aiguiller 30 % des clients avec aide vers les autres services, la formation scolaire ou les services communautaires à l'appui de l'employabilité, ou en provenance de ceux-ci.	30	41	22-95
Pertinence (10 %)				
Inscription aux services assistés (5 %)	Nombre de clients avec aide pour lesquels le fournisseur de services a conçu un plan de services d'emploi.	90	95	40-432*
Activités relatives aux séances d'information et aux ateliers (5 %)	Sert d'indicateur de l'activité dans le domaine des ressources et de l'information que les fournisseurs de services doivent avoir pour appuyer la recherche d'emploi sans aide. Les fournisseurs de services devraient atteindre 90 % des objectifs prévus par contrat relativement aux clients inscrits avec aide et à la prestation des ateliers.	90	151*	39-685*

* Le pourcentage de réalisation est supérieur à 100 % de l'objectif établi parce que le nombre de personnes servies est supérieur à celui visé à l'origine.

la qualité du service est attribuée à chaque fournisseur de services, suivant ce qui est énoncé dans l'entente conclue avec le Ministère.

Lorsque le centre de prestation des services financé n'obtient pas la note provinciale normalisée pour la qualité du service, le Ministère maintient le financement des activités au centre, mais accroît ses efforts de surveillance par l'une ou l'autre des mesures suivantes :

- **Processus dirigé d'amélioration**—si le fournisseur de services est en défaut de conformité à la norme provinciale minimale en ce qui touche la qualité du service. Le fournisseur de services est tenu de présenter dans les dix jours ouvrables un plan d'action afin de traiter les risques décelés. L'échéancier de réalisation des résultats attendus dans le plan d'action est de six mois.
- **Examen officiel**—lorsque le centre du fournisseur de services obtient la note provinciale minimale quant à la qualité du service, mais présente un défaut de conformité relativement à l'entente conclue (comme ne pas faire le suivi des clients ou ne pas présenter les rapports suivant ce qui est requis) et n'atteint pas les objectifs d'amélioration convenus dans son plan opérationnel de l'exercice précédent. Dans ces cas, le Ministère recommande que le fournisseur de services présente dans les cinq jours ouvrables un plan d'action signé par le président du conseil d'administration, qui traite des risques relevés, et qui comporte un échéancier de mise en oeuvre d'au plus six mois.

La surveillance des fournisseurs de services est confiée aux conseillers en formation professionnelle du Ministère. Chaque trimestre, ces derniers font le résumé du rendement, de l'information sur le financement et des enjeux résultant de l'activité de surveillance à chaque centre des fournisseurs de services. L'information obtenue sert à appuyer la gestion du risque dans les régions et à éclairer les futures décisions quant à la prestation de services et

au financement ayant trait au centre ou au fournisseur de services.

2.4.2 Apprentissage

L'apprentissage combine la formation en milieu de travail et la formation en classe dans un métier spécialisé. En Ontario, il existe 156 métiers spécialisés différents dans quatre grands secteurs : le secteur de la construction (par exemple les électriciens et les plombiers); le secteur de la force motrice (par exemple les mécaniciens d'automobiles); le secteur industriel (par exemple les outilleurs-ajusteurs et les soudeurs); et le secteur des services (par exemple les techniciens de services à l'enfance). Parmi ces métiers spécialisés, 22 sont à accréditation obligatoire et 134, à accréditation facultative. Les métiers à accréditation obligatoire se trouvent surtout dans les secteurs de la construction et de la force motrice, tandis que ceux à accréditation facultative sont répartis dans chacun des quatre secteurs. Les personnes qui exercent un métier à accréditation obligatoire doivent obtenir celle-ci au moyen d'un examen final pour être en mesure d'exercer légalement leur métier en Ontario. En ce qui touche certains métiers à accréditation facultative, les personnes qui exercent ceux-ci peuvent également obtenir leur accréditation au moyen d'un examen final (par exemple les charpentiers-menuisiers généraux ou les électriciens industriels); la loi ne les y oblige pas, mais l'accréditation augmente le niveau de respect professionnel et de confiance du public envers le métier et certains employeurs et syndicats y attachent de l'importance. Le processus d'accréditation, qui diffère d'un métier à l'autre, a pour objet de garantir que l'apprenti possède les compétences techniques et pratiques pour satisfaire aux normes sectorielles.

D'après le Ministère, l'âge moyen d'un apprenti au moment de son inscription s'établit à 27 ans et l'achèvement de la formation peut nécessiter de deux à cinq ans. Environ 85 % à 90 % de la formation en apprentissage se déroule en milieu de

travail, tandis que de 10 % à 15 % de cette formation a lieu en classe. Les apprentis sont rémunérés par leur employeur pendant leur formation en milieu d'emploi, mais ils ne le sont habituellement pas durant la formation en classe. Les apprentis peuvent présenter une demande d'assurance-emploi s'ils y ont droit. Dès que les apprentis ont achevé leur formation, leur employeur peut choisir de les maintenir en poste à titre de gens de métier pleinement qualifiés.

C'est en 2013 que le Ministère a créé par voie législative l'Ordre des métiers de l'Ontario (l'Ordre) en tant qu'organisme de réglementation des métiers spécialisés en Ontario. L'Ordre est tenu d'établir les exigences de formation en milieu de travail et le cursus de la formation en classe. Voir l'**annexe 4** pour en savoir plus au sujet de l'Ordre.

Financement et surveillance des apprentis par le Ministère

Le Ministère subventionne le coût de la formation en classe des apprentis, et il offre une aide financière à ces derniers (p. ex. des prêts pour l'acquisition d'outils) ainsi que des incitatifs financiers aux employeurs, dont les suivants :

- **Crédit d'impôt pour la formation en apprentissage**—les employeurs peuvent recevoir un crédit d'impôt d'au plus 15 000 \$ pour chacun des apprentis qu'ils embauchent et forment (5 000 \$ par exercice pour les 36 premiers mois de formation). Le crédit d'impôt est fonction de l'apprenti, de sorte que si l'apprenti change d'employeur, seul le nouvel employeur a droit à la partie non réclamée du crédit d'impôt. Au cours des cinq exercices les plus récents, les employeurs ont réclamé au total 1,15 milliard de dollars sous forme de crédits d'impôt. Le crédit d'impôt pour la formation en apprentissage est réclamé dans la déclaration d'impôt de l'employeur, puis traité par l'Agence du revenu du Canada.
- **Prime à la signature**—les employeurs qui embauchent un apprenti participant au pro-

gramme Services d'emploi recevront 2 000 \$ du Ministère. Le paiement de cette somme est effectué en deux versements égaux : d'abord à l'étape de l'enregistrement de l'entente de formation auprès du Ministère, puis six mois après cet enregistrement si l'apprenti est toujours au service de l'employeur. Habituellement, les employeurs embauchent quelques apprentis par le truchement du programme Services d'emploi. Au cours des cinq exercices les plus récents, le Ministère a versé des primes à la signature d'une valeur totale de 3,2 millions de dollars.

- **Prime à l'achèvement**—les employeurs obtiennent du Ministère une prime imposable unique de 1 000 \$ pour chacun des apprentis qui achèvent leur formation et obtiennent leur accréditation en cours d'emploi. Au cours des cinq exercices les plus récents, le Ministère a versé des primes à l'achèvement d'une valeur totale de 27,8 millions de dollars.

Au moment de notre dernier audit du Programme d'apprentissage en 2008, la priorité du Ministère relativement à ce programme consistait à hausser le nombre d'apprentis inscrits. En 2010, année où nous avons effectué notre suivi, le Ministère prêtait plutôt attention à l'accroissement des taux d'achèvement de la formation en apprentissage.

Le Ministère surveille le Programme d'apprentissage essentiellement au moyen des sondages suivants qui ont lieu chaque exercice :

- le **Sondage sur la satisfaction et l'engagement des étudiantes et étudiants**, lequel porte sur la formation en classe des apprentis. Ce sondage est mené auprès des collègues depuis 2013-2014 et des autres établissements d'enseignement depuis 2015-2016. En ce qui touche l'apprentissage, il permet d'obtenir une rétroaction sur l'utilité du programme, l'expérience vécue dans l'apprentissage, la qualité des services et la qualité des centres, de même que le taux global de satisfaction. Ce sont les agents de prestation de la formation plutôt

que le Ministère qui font passer ce sondage, après quoi les réponses sont compilées au nom du Ministère par une entreprise de recherche indépendante.

- **l'Enquête nationale auprès des apprentis**, laquelle vise les participants qui ont achevé leur apprentissage et ceux qui l'ont abandonné. L'entreprise Ipsos Reid réalise cette enquête, mise au point par le Ministère.

Les apprentis qui ne progressent pas dans leur programme courent le risque que le Ministère annule ou suspende leur inscription ou en propose la suspension. L'inscription de l'apprenti peut également être annulée par l'Ordre si les droits d'adhésion ne sont pas acquittés. Le Programme d'apprentissage en Ontario est décrit en détail à l'**annexe 5**.

Ampleur du Programme d'apprentissage

En date du 31 mars 2016, environ 85 800 formations en apprentissage étaient en cours, 26 700 employeurs jouaient le rôle de parrain pour donner une formation en milieu de travail, et 67 agents de prestation de la formation (composés de 24 collèges d'arts appliqués et de technologie et de 43 établissements extérieurs aux collèges de l'Ontario) donnaient une formation en classe. La **figure 4** présente la répartition du nombre de métiers spécialisés, d'apprentis et d'employeurs par secteur au 31 mars 2016.

Les données sur les tendances quinquennales à propos du nombre d'apprentis, des employeurs et du montant de financement accordé par le Ministère (corrigé en fonction de l'inflation) en ce qui touche les programmes d'apprentissage sont présentées à la **figure 5**. De 2013-2014 à 2014-2015, le nombre des apprentis (32 %) et celui des employeurs (24 %) ont régressé considérablement. Cette régression a coïncidé avec la fondation de l'Ordre en 2013. D'après le Ministère, de nombreux apprentis dans les métiers à accréditation facultative (qui ne sont pas tenus par la loi de s'inscrire à l'Ordre) ont décidé de mettre fin à leur inscription et de ne plus verser de droits d'adhésion, ce qui a entraîné l'annulation de leur entente de formation en apprentissage avec le Ministère et l'abandon de leur programme d'apprentissage. Toutefois, puisque le nombre d'apprentis qui suivaient une formation en classe est demeuré relativement constant d'un exercice à l'autre, les versements aux agents de prestation de la formation sont également demeurés au total relativement constants.

En 2015-2016, environ 76 % des apprentis ont suivi en toute autonomie une formation en apprentissage chez un employeur, 4 % ont trouvé un employeur pour les former par le truchement du programme Services d'emploi, et 20 % ont effectué un apprentissage au moyen du Programme d'apprentissage pour les jeunes de l'Ontario, lequel relève d'Emploi Ontario et donne aux jeunes l'occa-

Figure 4: Nombre de métiers, d'apprentis et d'employeurs par secteur en date du 31 mars 2016

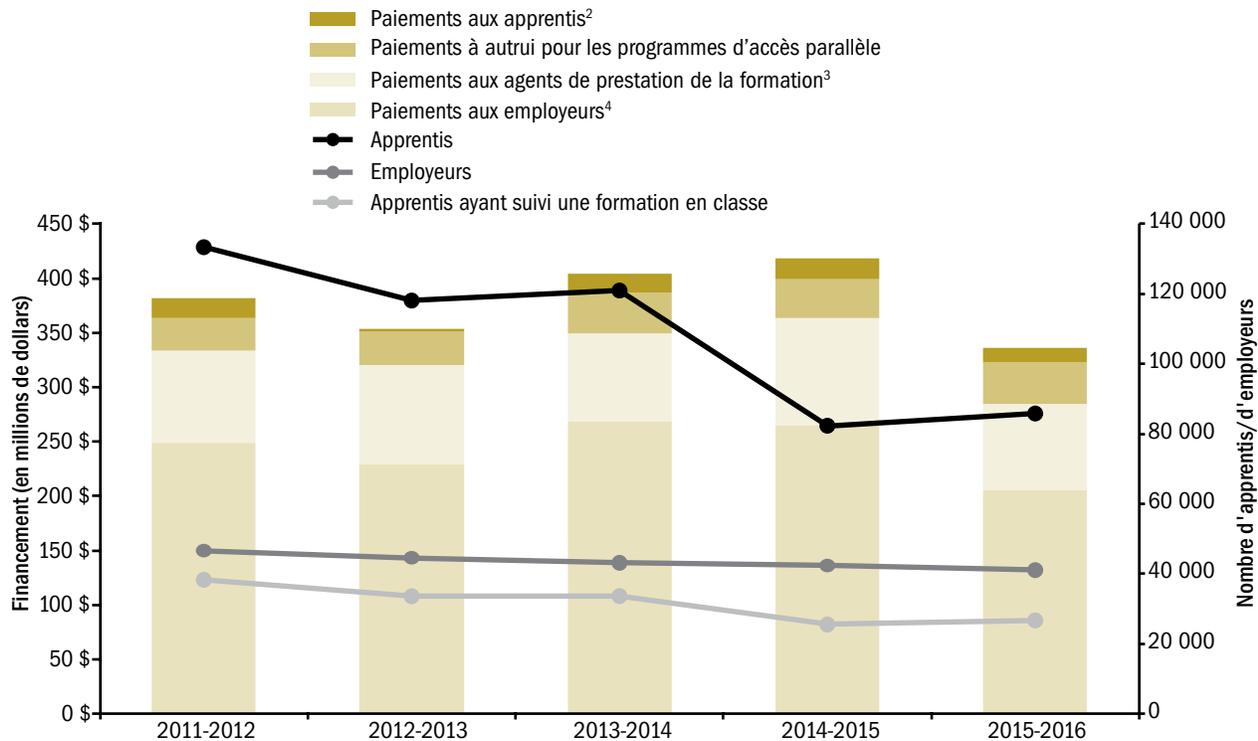
Source des données : ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle

Secteur	Nombre de métiers actifs			Nombre d'apprentis			Nombre d'employeurs
	Accr. obligatoire	Accr. facultative	Total	Accr. obligatoire	Accr. facultative	Total	
Construction	11	29	40	20 100	15 100	35 200	9 000
Services	1	34	35	4 700	16 100	20 800	7 000
Force motrice	9	11	20	14 800	2 000	16 800	7 500
Industriel	0	45	45	–	13 000	13 000	3 200
Total	21	119	140*	39 600	46 200	85 800	26 700
Répartition en %	15	85	100	46	54	100	

* Bien qu'il y ait 156 métiers spécialisés en Ontario, 140 métiers seulement comptaient des apprentis en date du 31 mars 2016.

Figure 5: Tendence quinquennale relative au financement des apprentissages¹, apprentis et employeurs, 2011-2012 à 2015-2016

Source des données : ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle. Les facteurs corrigés en fonction de l'inflation proviennent de Statistique Canada



1. Corrigé en fonction de l'inflation.

2. Les paiements aux apprentis englobent les programmes de soutien du revenu, dont le Programme de prêts pour l'acquisition d'outils de travail.

3. Les paiements aux agents de prestation de la formation sont composés du financement de la prestation de la formation en classe, dont le financement de cours de préparation aux examens.

4. Les paiements aux employeurs sont composés du crédit d'impôt pour la formation en apprentissage et des primes versées aux employeurs lorsqu'ils admettent un apprenti et lorsque l'apprenti achève le programme suivi. Le crédit d'impôt pour la formation en apprentissage est géré par le ministère des Finances mais, depuis 2012-2013, il est constaté au titre des dépenses du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle.

sion de suivre une formation d'apprenti parallèlement à l'achèvement de leurs études secondaires.

2.6 Planification du marché du travail

Outre le financement et la supervision des programmes d'Emploi Ontario, l'une des principales responsabilités du Ministère est de voir à ce que ces programmes répondent aux besoins actuels et futurs de main-d'œuvre de l'Ontario. Il est nécessaire d'avoir accès en temps opportun à l'information provinciale et locale sur le marché du travail, comme les données sur les emplois de forte

demande pour lesquels une pénurie de travailleurs spécialisés est prévue, afin de prendre des décisions éclairées lorsque vient le temps de concevoir des programmes de formation professionnelle ou d'entreprendre la planification de la main-d'œuvre.

L'information sur le marché du travail recueillie et publiée par le Ministère chaque mois englobe, d'une part, les taux de chômage par région métropolitaine en Ontario de même qu'à titre de comparaison au Canada dans l'ensemble et, d'autre part, le taux de croissance de l'emploi selon le niveau achevé de scolarité le plus élevé (p. ex. l'école secondaire ou l'université) et par grands groupes de professions (comme le secteur de la

santé; celui de la gestion; et celui des métiers, transport, machinerie et domaines apparentés). Le Ministère nous a appris que la principale source de ces données est l'Enquête sur la population active de Statistique Canada. L'information ne se rapporte pas précisément à des emplois ou métiers particuliers pour permettre une évaluation de l'offre et de la demande dans certaines professions.

Le Ministère établit périodiquement les cotes des perspectives d'emploi pour comparer la probabilité que les résidents obtiennent un emploi dans près de 200 professions en Ontario. Les cotes les plus récentes à ce chapitre datent de 2013 et se rapportent à la période 2013-2017; elles s'appuient sur les données du Système de projection des professions au Canada du gouvernement fédéral et les prévisions du ministère des Finances. Les projections les plus récentes du Système de projection des professions au Canada découlent des données de l'Enquête sur la population active de 2011, qui a été publiée en 2013. De telles projections sont normalement actualisées tous les deux ans, mais Statistique Canada en a retardé l'actualisation la plus récente. Par conséquent, l'information employée dans les projections date de cinq ans. Le Ministère attribue aux perspectives d'emploi par profession la cote « au-delà de la moyenne », « moyenne » ou « en deçà de la moyenne » en ce qui touche la probabilité de trouver un travail stable dans la profession et la croissance des salaires comparativement à ces facteurs dans les autres secteurs ou professions.

3.0 Objectif et étendue de l'audit

L'objectif de notre audit consistait à évaluer si le Ministère dispose de systèmes, de processus et de procédés performants pour :

- veiller à ce que la prestation des programmes et services soit conforme aux exigences établies dans les programmes;

- voir à ce que le Ministère et ses organismes de prestation fournissent aux clients les programmes et services de façon économique et efficace;
- mesurer la performance des programmes dans l'atteinte des objectifs du Ministère et en faire rapport.

Notre audit a porté sur les principales offres de programmes dans les catégories Emploi et formation et Apprentissage, car ces deux domaines interviennent ensemble pour environ 90 % de l'ensemble des paiements de transfert. Nous avons examiné l'information accessible quant à la planification globale des services d'emploi et de formation par le Ministère ainsi qu'aux méthodes employées par le Ministère afin d'évaluer les réalisations des programmes.

Les travaux d'audit ont principalement eu lieu au bureau central du Ministère, à deux de ses quatre bureaux régionaux, de même qu'à six bureaux extérieurs locaux dans ces régions. En 2014-2015, les deux bureaux régionaux choisis en vue des travaux détaillés de l'audit (régions du Centre et de l'Ouest) avaient servi collectivement 78 % de la clientèle des services d'emploi et 74 % des apprentis en formation. De plus, ces régions avaient compté pour 72 % des paiements de transfert ayant trait aux services d'emploi et 60 % des paiements de transfert en lien avec la formation en apprentissage. Nous avons également effectué des travaux à six bureaux extérieurs locaux du Ministère dans les régions choisies et rendu visite à trois fournisseurs de services tiers dans les mêmes régions pour bien comprendre le mode de prestation des services d'emploi.

Dans l'exécution de notre audit, nous avons passé en revue la documentation pertinente, analysé les données et l'information, interviewé les membres compétents du personnel du Ministère et des fournisseurs de services, puis examiné les principales études et les recherches pertinentes réalisées en Ontario et dans d'autres administrations.

Pour chacun des programmes auxquels nous avons prêté attention, l'information propre à ces

domaines a été obtenue, examinée et analysée. En ce qui touche les programmes de la catégorie Emploi et formation, nous avons examiné l'utilisation faite par le Ministère des indicateurs du marché du travail et de l'endroit, de même que ses processus pour évaluer la capacité des fournisseurs de services à assurer la prestation de services d'emploi, surveiller le rendement des fournisseurs de services et gérer les contrats. En ce qui concerne les programmes de la catégorie Apprentissage, nous nous sommes penchés sur les taux d'achèvement par métier et secteur, les taux de réussite dans la formation en classe et aux examens de qualification, les résultats des enquêtes ou sondages menés auprès des apprentis et des employeurs, les fonds consentis, les étapes suivies par le Ministère afin d'améliorer les résultats, de même que les pratiques exemplaires des autres administrations. Nous avons également rencontré le directeur général de l'Ordre des métiers de l'Ontario pour discuter de ses fonctions et de son mandat.

Nous avons passé en revue les principales études, notamment : *l'Employment and Training Services Review*, parue en septembre 2013 et réalisée par la Société de recherche sociale appliquée, dans laquelle des recommandations sont faites pour améliorer les programmes d'emploi et de formation; *L'apprentissage en Ontario : Une analyse exploratoire*, parue en janvier 2015 et réalisée par le Conseil ontarien de la qualité de l'enseignement supérieur, laquelle donne un aperçu du système d'apprentissage et permet d'en discerner les forces et les faiblesses; de même que le rapport publié en juin 2016 par le Comité d'experts de la première ministre pour le développement d'une main-d'oeuvre hautement qualifiée et intitulé *Bâtir la main-d'oeuvre de demain : une responsabilité partagée*. Ce comité d'experts, composé de professeurs universitaires, de conseillers en politiques publiques et de dirigeants de sociétés, a formulé des recommandations visant à renforcer la main-d'oeuvre de l'Ontario pour répondre aux exigences d'une économie axée sur la technologie.

4.0 Constatations détaillées de l'audit

4.1 La majorité des clients des programmes d'emploi de formation n'avaient pas réussi à trouver un emploi à temps plein dans la carrière de leur choix

D'après les données du Ministère, à l'issue des programmes et services d'emploi et de formation, le nombre de personnes qui avaient réussi à trouver un emploi à temps plein ou un emploi dans leur domaine de formation était relativement restreint.

Selon nos calculs, en 2015-2016, 38 % seulement des participants au programme **Services d'emploi** travaillaient à temps plein; et 14 % seulement avaient trouvé un emploi dans leur domaine de formation, un meilleur emploi que celui qu'ils occupaient avant le programme ou exerçaient une profession ou un métier à l'achèvement du programme.

En ce qui concerne le programme Services d'emploi, l'objectif du Ministère était qu'au moins 69 % des clients aient un emploi (y compris un travail autonome) ou suivent un parcours de carrière, et qu'une tranche supplémentaire (10 %) de clients suit des cours ou une formation à l'achèvement du programme. Le Ministère avait atteint son objectif en 2015-2016 : 68 % des particuliers avaient déclaré occuper un emploi ou suivre un parcours de carrière à l'issue du programme, pendant que 13 % avaient déclaré suivre des cours ou un programme de formation.

Les résultats de 2014-2015 étaient semblables, mais lorsque les fournisseurs de services ont effectué un suivi auprès des participants de 3 à 12 mois après avoir reçu les services d'emploi, le pourcentage des participants qui avaient un emploi ou suivaient un parcours de carrière avait baissé à 52 %. Cependant, les fournisseurs de services n'ont pu joindre 28 % des participants à la fin de la période de suivi de 12 mois.

Quoi qu'il en soit, de nombreuses catégories avaient servi à révéler la situation d'emploi des participants à diverses étapes après l'obtention des services d'emploi. Nous avons constaté que ces catégories n'étaient pas incompatibles, mais que le Ministère n'avait rattaché les participants qu'à une seule. Par exemple, le participant qui entrait dans la catégorie « exerce une profession ou un métier » pouvait également avoir un « emploi à temps plein » ou un « emploi à temps partiel ». Par conséquent, quelles que soient les catégories, les résultats risquaient d'être minimisés et de ne pas révéler avec exactitude au Ministère dans quelle mesure le rendement de ses programmes était favorable.

Nous avons remarqué des résultats semblables en ce qui touche le **programme Deuxième carrière**, dont l'objet consistait à recycler les travailleurs sans emploi ou mis à pied afin qu'ils obtiennent un emploi dans les professions à forte demande. Le Ministère n'avait pas déterminé d'objectifs quant à ces mesures, mais puisque les personnes suivaient une formation en lien avec des professions à forte demande, nous pouvions prévoir qu'un fort pourcentage de participants trouverait un emploi. Or, chez ceux ayant achevé la formation en 2015-2016, seulement 35 % des participants avaient déclaré occuper un emploi une fois la formation achevée (17 % avaient un emploi à temps plein), et 10 % seulement avaient déclaré en occuper un dans leur domaine de formation. Les résultats en 2014-2015 étaient semblables, mais lorsque les fournisseurs de services ont effectué un suivi auprès de ces participants 12 mois après l'achèvement du programme, les résultats en matière d'emploi s'étaient améliorés. Concrètement, 81 % des participants joints avaient déclaré occuper un emploi, 44 % avaient déclaré en occuper un à temps plein et 22 % avaient déclaré en occuper un dans un domaine pertinent à leur formation. S'agissant de ce programme, le Ministère avait pu joindre les deux tiers des participants dans le cadre du suivi de 12 mois.

Dans le contexte de l'**Initiative ciblée pour les travailleurs âgés** du Ministère—ayant pour objet

d'aider les travailleurs âgés sans emploi dans les collectivités vulnérables à accroître leur employabilité—l'objectif suivant avait été établi : que 84 % des participants achèvent le programme et que 50 % occupent un emploi à l'issue de cette initiative et trois mois plus tard. En 2015-2016, 75 % des participants avaient achevé le programme. Parmi ces derniers, 69 % occupaient un emploi à l'achèvement de cette initiative et 63 % en occupaient un trois mois plus tard. Toutefois, au cours de deux exercices précédents, les objectifs d'emploi trois mois après l'achèvement du programme n'avaient pas été atteints. En 2014-2015, 69 % des participants qui avaient achevé cette initiative occupaient un emploi à l'issue de celle-ci, mais seuls 40 % en occupaient un trois mois plus tard. En 2013-2014, 59 % des participants qui avaient achevé cette initiative occupaient un emploi à l'issue de celle-ci mais seuls 43 % en occupaient un trois mois plus tard.

Les mesures des résultats du **Programme de subventions Canada-Ontario pour l'emploi**—servant à financer la formation dirigée par les employeurs en vue de la mise à niveau des compétences propres à leur secteur d'activité—s'appuient sur les sondages menés auprès des bénéficiaires de subventions. En 2015-2016, les résultats avaient révélé ce qui suit :

- le pourcentage des employeurs d'après qui la formation avait permis des retombées favorables (98 %), une amélioration du rendement au travail (88 %), et le maintien en poste des employés (95 %);
- le pourcentage des employés ou stagiaires satisfaits de la qualité de la formation (92 %), le pourcentage dans lequel les titres de compétence étaient obtenus au moyen de la formation (68 %), et le pourcentage de ceux d'après qui la formation avait augmenté la qualité de l'emploi (32 %).

Au moment de notre audit, nous avons constaté que le Ministère n'avait pas déterminé de mesures des résultats à l'interne relativement aux deux programmes restants de la catégorie Emploi

et formation, à savoir les programmes Partenariats pour la création d'emplois de l'Ontario et Services d'aide à l'emploi de l'Ontario. En outre, le Ministère avait effectué un suivi auprès d'un nombre restreint de participants aux programmes de la catégorie Emploi et formation dans les 3, 6 et 12 mois suivant l'achèvement de ces programmes, ce qui ne permet pas d'évaluer de façon appropriée leurs retombées à long terme.

RECOMMANDATION 1

Afin d'améliorer la performance des programmes d'emploi et de formation, le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle doit :

- établir des mesures des résultats et des objectifs connexes pour les deux programmes qui n'en ont pas : Partenariats pour la création d'emplois et Services d'aide à l'emploi de l'Ontario;
- examiner les cas où les résultats des programmes ne correspondent pas aux objectifs, puis prendre des mesures correctives;
- réviser les catégories de situation d'emploi pour produire de l'information plus utile sur les résultats;
- concevoir des stratégies pour accroître le nombre de participants faisant l'objet d'un suivi dans les 3, 6 et 12 mois après l'obtention des services de tous les programmes.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit à la recommandation du Bureau de la vérificatrice générale et compte élaborer et mettre en oeuvre de nouvelles mesures des résultats pour les Services d'aide à l'emploi et les Partenariats pour la création d'emplois de l'Ontario.

Il entend examiner régulièrement les résultats par rapport aux objectifs et prendre des mesures correctives au besoin pour faire en sorte que les services répondent aux besoins des

clients et qu'ils soient fournis de façon efficace et efficiente.

À l'appui de l'examen du Cadre de gestion du rendement des Services d'emploi, le Ministère renforcera le système pour effectuer un suivi auprès d'un plus grand nombre de participants, afin d'être mieux en mesure d'évaluer, d'analyser et d'améliorer les résultats des clients. Pour ce faire, il envisage les changements suivants :

- accroître l'uniformité des exigences de suivi dans l'ensemble des programmes d'emploi et de formation;
- examiner les rôles, les responsabilités et les obligations redditionnelles relativement au suivi auprès des participants;
- établir des définitions uniformes et communes des catégories de statut d'emploi dans l'ensemble des programmes.

4.2 Le financement des services d'emploi peut ne pas correspondre aux besoins actuels

Comme discuté à la **section 2.4.1**, le financement de chaque fournisseur de services tiers du programme Services d'emploi est fonction de la prise en compte du nombre cible de clients à servir, ainsi que des indicateurs du marché du travail et de l'endroit.

En 2015-2016, le financement moyen par centre pour chaque client servi (à l'exclusion de ceux qui menaient des recherches ou recherchaient un emploi en toute autonomie) s'était situé à 1 828 \$, selon une fourchette allant de 387 \$ à 5 162 \$. Les coûts par centre pour chaque client avaient été supérieurs dans la région du Nord et relativement semblables dans les trois autres régions.

Voici nos préoccupations en ce qui concerne les intrants employés pour déterminer le financement du programme Services d'emploi :

- En règle générale, les centres du programme Services d'emploi où était dépassée la moyenne de chacun des indicateurs du marché du travail et de l'endroit actuellement

utilisés dans le modèle de financement avaient obtenu un financement supérieur à celui des autres centres. Cependant, le Ministère n'a pas actualisé les moyennes de ces indicateurs depuis 2009-2010. C'est donc dire que ces moyennes risquent de ne pas correspondre aux conditions qui prévalent actuellement en ce qui touche l'emploi, les facteurs démographiques et les coûts au centre d'un fournisseur de services, de sorte que les centres n'obtiennent peut-être pas leur juste part du financement dans l'ensemble.

- Le nombre cible de clients auxquels chaque fournisseur doit donner des services était demeuré relativement constant, du moins au cours des trois exercices les plus récents, malgré le fait que certains fournisseurs aient servi un nombre de clients constamment inférieur à celui prévu dans leur contrat de service. Par exemple, les fournisseurs de services à 40 des 322 centres avaient raté d'au moins 10 % leur objectif fixé en 2014-2015 et en 2015-2016; or, la réduction des objectifs, et de ce fait du financement, n'a été appliquée qu'à quatre centres pour l'exercice 2016-2017. Nous nous attendions à ce que le financement des fournisseurs de services qui ratent constamment les objectifs fixés soit rajusté en vue des futurs exercices.

RECOMMANDATION 2

Afin que le financement soit attribué convenablement aux fournisseurs de services du programme Services d'emploi, le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle doit :

- actualiser périodiquement l'information relative aux indicateurs du marché du travail et de l'endroit qui est employée dans le modèle de financement, de façon qu'elle corresponde à la conjoncture de l'emploi, des facteurs démographiques et des coûts au sein des collectivités de l'Ontario;

- veiller au rajustement du nombre ciblé de clients que chaque fournisseur doit servir, ainsi que du financement connexe, de façon à témoigner du niveau réel des services fournis.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit à cette recommandation. En se fondant sur les nouvelles données de recensement prévues en novembre 2017, le Ministère intégrera l'information à jour sur le marché du travail au calcul du financement des Services d'emploi. De plus, dans le cadre de la Stratégie pour une main-d'oeuvre hautement qualifiée de l'Ontario, il est prévu d'élaborer des données sur le marché du travail plus locales, pertinentes et opportunes. Le Ministère explorera la possibilité d'échanger de l'information avec le gouvernement fédéral afin de favoriser l'accès à des données à jour.

En octobre 2016, des améliorations ont été apportées à notre processus de planification des activités, y compris un outil qui définit le processus existant et une méthode de calcul pour établir les objectifs d'admission des fournisseurs de services, afin de planifier les contrats entrant en vigueur en avril 2017 et d'appliquer, à l'échelle de la province, une approche uniforme relative aux objectifs d'admission.

De plus, le personnel sera désormais disponible pour offrir aux bureaux locaux des conseils et un appui concernant l'application du processus et des outils. Ces mesures devraient favoriser une approche souple pour modifier les objectifs des fournisseurs de services et rajuster le financement connexe prévu dans les contrats.

4.3 D'importants paiements versés en trop aux clients du programme Deuxième carrière ne sont pas recouverts

Les clients du programme Deuxième carrière peuvent obtenir du financement en versements égaux toutes les deux semaines pendant la durée de leur entente ou un montant forfaitaire, selon le type de dépenses couvertes. Les clients sont tenus de présenter les reçus tout au long de la période de financement, mais seulement après avoir obtenu celui-ci. Dans la plupart des cas, les clients doivent rembourser le Ministère s'ils ne présentent pas les reçus des dépenses approuvées, s'ils n'assistent plus assidument à leur programme de formation, s'ils obtiennent un remboursement de l'établissement de formation auquel ils sont inscrits, ou s'ils touchent des fonds auxquels ils n'ont pas droit. Tout montant qui n'est pas remboursé d'ici la fermeture du dossier du client est signalé aux fins de recouvrement à Services communs de l'Ontario, du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs. Les montants que Services communs Ontario n'est pas en mesure de recouvrer sont radiés après deux ans.

Au cours des trois exercices les plus récents (de 2013-2014 à 2015-2016), des paiements de 30,1 millions de dollars versés en trop ont été signalés à Services communs Ontario aux fins de recouvrement. Cette somme correspond à 6 % du financement total des programmes pour la période susmentionnée. Au cours de cette même période, Services communs Ontario a radié des paiements d'une valeur de 26,6 millions de dollars versés en trop à des clients du programme Deuxième carrière.

Étant donné l'ampleur considérable des paiements versés en trop et des montants radiés, le Ministère pourrait empêcher ou minimiser les pertes à l'avenir par l'adoption d'une autre formule : ne verser qu'une partie du financement approuvé avant d'obtenir les reçus (par exemple au cours du premier ou des deux premiers mois du

programme pour procurer aux clients un premier flux de trésorerie), puis rendre les futurs versements conditionnels à la présentation des reçus par les clients.

RECOMMANDATION 3

Afin de minimiser le montant des paiements versés en trop aux clients du programme Deuxième carrière et qui ne sont pas recouverts, le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle doit évaluer les avantages liés au financement des clients avant l'obtention des reçus seulement en ce qui touche les premiers versements (du premier ou des deux premiers mois), puis à l'exigence de présentation des reçus avant la prestation des versements restants du financement.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère reconnaît que les paiements versés en trop aux clients du programme Deuxième carrière posent problème et s'est employé à les réduire. En avril 2016, il a apporté plusieurs changements à ses systèmes d'information et processus opérationnels, notamment le rapprochement plus fréquent des reçus (une fois par trimestre plutôt qu'à la fin du contrat).

Au printemps 2017, le Ministère examinera l'incidence de ces changements et envisagera des améliorations supplémentaires au besoin.

4.4 Le suivi du Ministère quant aux mesures requises par les fournisseurs de services est inadéquat

Notre évaluation des principales activités du Ministère servant à déterminer le niveau approprié de sa surveillance des fournisseurs du programme Services d'emploi : l'achèvement des évaluations du risque des activités des fournisseurs de services, les visites de conformité aux centres, et l'examen des principaux indicateurs de rendement (dont il

a été question à la **section 2.5**), a mis en relief les lacunes suivantes.

4.4.1 Un suivi auprès des fournisseurs de services à risque moyen n'est pas effectué comme exigé

Le Ministère avait bel et bien procédé à l'évaluation requise du risque de tous les fournisseurs de services au cours des deux exercices les plus récents : 97 % des fournisseurs de services étaient à faible risque et 3 %, à risque moyen.

Nous avons examiné les activités de suivi du Ministère à l'issue de son évaluation du risque la plus récente quant aux fournisseurs de services considérés comme à risque moyen, ce qui correspondait à la cote la plus faible. Bien que le Ministère soit tenu de faire le suivi des lacunes chaque année, nous avons constaté qu'aucun des fournisseurs de services considérés comme à risque moyen en 2014-2015 n'avait fait l'objet d'une évaluation de suivi en 2015-2016, suivant ce qui est requis. En outre, dans le cas des fournisseurs de services considérés comme à risque moyen à l'issue des deux évaluations les plus récentes, un grand nombre des mêmes lacunes étaient décelées dans les deux évaluations.

4.4.2 Le Ministère ne fait pas de suivi des nombreuses lacunes constatées durant les visites de conformité

D'après un échantillon de dossiers de conformité des centres, nous avons noté que 68 % des visites des centres avaient décelé des défauts de conformité aux modalités du contrat ou aux lignes directrices ministérielles, défauts constatés par les conseillers en formation professionnelle du Ministère. Ces lacunes nécessitaient des mesures de suivi, mais un tiers seulement des centres ont présenté au Ministère des plans d'action quant aux moyens de les corriger. Il n'y avait aucune indication dans les dossiers que le Ministère avait effectué

un suivi auprès des deux autres tiers des centres où des lacunes avaient été constatées.

Parmi les lacunes fréquemment relevées durant les visites des centres, il y avait : les incohérences entre l'information dans les dossiers des fournisseurs de services et celle qu'ils saisissaient dans le système du Ministère; les piètres pratiques de documentation (comme l'absence de justification documentée de l'aiguillage des clients vers d'autres services, et des notes incomplètes ou illisibles sur les cas); de même que l'absence de suivi auprès des clients dans les 3, 6 et 12 mois suivant l'obtention du service, comme exigé dans les lignes directrices des fournisseurs de services. Nous avons constaté que le Ministère n'avait pas analysé les lacunes fréquentes en vue de les corriger à l'échelle du système.

4.4.3 La politique du Ministère ayant trait à la surveillance des fournisseurs de services dont le rendement est insatisfaisant n'était pas toujours observée

Au cours des deux exercices les plus récents, presque tous les centres qui n'avaient pu satisfaire à la norme provinciale minimale de qualité des services étaient insérés dans le processus dirigé d'amélioration, comme le montre la **figure 6**. Toutefois, presque aucun des centres qui avaient satisfait à la norme provinciale minimale sans toutefois atteindre l'objectif de qualité des services convenu avec le Ministère relativement à l'un ou l'autre des deux derniers exercices n'avait fait l'objet d'un examen officiel. Nous avons donc remarqué que, faute d'efforts soutenus de surveillance, sept centres n'avaient pu assurer la qualité des services suivant les dispositions de leur contrat au cours des trois exercices consécutifs les plus récents.

RECOMMANDATION 4

Pour que les Ontariens qui demandent des services d'emploi et de formation obtiennent des services de qualité, le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle doit :

Figure 6: Notes de la qualité des services et surveillance exercée par le Ministère aux centres des Services d'emploi

Préparé par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Note provinciale minimale de la qualité du service	5,14	5,25	5,25
% des centres en deçà de la note visée par centre ¹	16 % (53/324)	10 % (34/323)	16 % (50/322)
% des centres en deçà de la note visée par centre, mais au-delà de la norme provinciale minimale de qualité des services	14 % (47/324)	10 % (33/323)	13 % (42/322)
% des centres en deçà de la norme provinciale minimale de qualité des services	2 % (6/324)	0,3 % (1/323)	3 % (8/322)
% de centres dans le processus dirigé d'amélioration, faute de satisfaire à la norme minimale	s.o. ²	0,3 % (1/323)	2 % (7/322)
% de centres en examen officiel, faute d'obtenir la note visée	s.o. ²	0 % (0/323)	1 % (4/322)

1. Un objectif de qualité des services est déterminé pour chaque centre en tant que composante du contrat conclu entre le fournisseur de services et le Ministère.

2. Le Ministère n'avait pas de processus centralisé officiel de repérage relativement au processus dirigé d'amélioration ou à l'examen officiel en 2013-2014.

- déployer des efforts soutenus de surveillance sur place auprès des centres qui ne respectent pas la norme provinciale minimale de qualité ou n'obtiennent pas la note cible de qualité du service;
- voir à ce que des mesures correctives soient prises dans l'échéancier fixé.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère appuie cette recommandation. Il verra à améliorer la surveillance auprès de tous les fournisseurs de services peu performants en employant des mécanismes comme le processus dirigé d'amélioration et l'examen officiel.

Nous apporterons des améliorations afin de resserrer le suivi et la surveillance des progrès accomplis par les fournisseurs de services dans les plans d'amélioration, et envisagerons d'élaborer de nouveaux rapports sur les activités. De plus, le Ministère entend mettre en oeuvre une stratégie de formation du personnel afin d'assurer l'application efficace et cohérente de son cadre de surveillance.

Nous examinerons le cadre, les outils et les ressources existants pour faire en sorte que le personnel surveille activement les plans

d'amélioration des fournisseurs de services et que les mesures correctives sont prises dans l'échéancier établi.

RECOMMANDATION 5

Dans le cadre de ses diverses activités de surveillance, le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle doit discerner les lacunes fréquentes chez les fournisseurs de services dans l'optique de les corriger à l'échelle du système.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère accepte cette recommandation. Il envisage des options relatives à la création et à l'application d'une solution pour suivre les résultats des activités de surveillance des fournisseurs de services afin de cerner et d'analyser les tendances à l'échelle de la province.

Comme première étape, le Ministère affectera des ressources pour cerner et analyser les tendances et les lacunes. Ce travail appuiera l'élaboration de stratégies provinciales visant à résoudre les problèmes dans l'ensemble du réseau.

4.5 Il faut améliorer le système d'évaluation des fournisseurs de services

4.5.1 Les résultats à long terme des personnes ayant accédé aux Services d'emploi n'influent pas sur la cote de performance dans le système de gestion du rendement

Les indicateurs de performance, employés pour mesurer les retombées ou le résultat des services fournis, sont axés sur la situation d'emploi ou de formation du client uniquement à l'issue du programme. Les lignes directrices du Ministère exigent des fournisseurs de services qu'ils fassent un suivi auprès des clients dans un délai de trois mois de la fin du programme pour déterminer leur statut d'emploi. Si le résultat du client n'est pas favorable, un autre suivi doit avoir lieu après un délai de 6 mois, puis après 12 mois si le résultat demeure défavorable. Il arrive souvent que les résultats aux étapes ultérieures diffèrent sensiblement de ceux obtenus initialement, comme exposé à la **section 4.1**.

4.5.2 Les objectifs sont trop faibles pour mesurer l'efficacité

En ce qui touche les deux indicateurs de performance (à savoir le nombre de clients à servir et le nombre d'ateliers ou de séances d'information à tenir), les objectifs établis par le Ministère pour les fournisseurs de services sont trop faciles à atteindre (voir la **figure 3**). Nous en voulons pour preuve le fait qu'en 2015-2016, les centres ont atteint 95 % de leur objectif (en moyenne) quant au nombre de clients qu'ils devaient aider, la moitié des centres atteignant leur objectif à 100 % ou plus. En outre, le pourcentage moyen obtenu par les centres quant à la tenue d'ateliers et de séances d'information se situait à 151 %, 90 % des centres atteignant leur objectif à 100 % ou plus.

RECOMMANDATION 6

Afin d'évaluer adéquatement la performance des fournisseurs de services, le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle doit :

- intégrer les résultats à long terme de la situation d'emploi ou de formation des clients à la mesure de la performance des fournisseurs de services, de façon à améliorer l'indicateur démontrant si les programmes donnent lieu à un emploi durable;
- établir des objectifs significatifs de gestion du rendement en ce qui touche les indicateurs d'efficacité.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit à cette recommandation. Dans le cadre de son travail global visant à transformer les services d'emploi et de formation, le Ministère examinera et modifiera la méthode utilisée pour mesurer la performance et gérer ses programmes, en mettant l'accent sur le suivi et l'amélioration des résultats se traduisant par des emplois viables à long terme. Il envisage les changements suivants :

- améliorer les méthodes de collecte des données afin de déterminer les résultats à long terme en matière d'emploi, de formation et de scolarité des participants;
- intégrer les données sur les résultats à long terme aux normes de qualité du service visant les fournisseurs de services d'Emploi Ontario;
- mettre à jour les objectifs de performance.

4.6 Moins de la moitié des personnes qui amorcent un programme d'apprentissage en Ontario l'achèvent

D'après l'Enquête nationale auprès des apprentis menée par le Ministère en 2015, 70 % des personnes qui avaient achevé leur programme

d'apprentissage occupaient un emploi dans le métier choisi. Cependant, comme en témoigne la **figure 7**, le taux moyen d'achèvement des apprentis en Ontario durant la période quinquennale allant de 2011-2012 à 2015-2016 ne se situe qu'à 46 % pour un certificat d'apprentissage et à 47 % pour un certificat de qualification. C'est le secteur de la construction qui affiche les taux moyens d'achèvement les plus élevés pour les deux types de certificats, tandis que les secteurs des services et industriels accusent les taux moyens d'achèvement les plus faibles en ce qui touche les certificats d'apprentissage et les certificats de qualification, respectivement.

Pour ce qui est des 20 métiers dont la demande est la plus forte par apprenti, ceux dont les taux d'achèvement avaient été les plus élevés en 2015-2016 étaient les monteurs de lignes électriques (75 %), de même que les coiffeurs, les

électriciens et les plombiers (à presque 70 %). Tous ces métiers sauf un étaient à accréditation obligatoire. Les métiers dont les taux d'achèvement avaient été les plus faibles étaient les agents du service à la clientèle de la TI (4 %), les cuisiniers (27 %), les électriciens industriels (29 %) ainsi que les techniciens en réparation de carrosseries d'automobile (30 %). Sauf le dernier mentionné, ces métiers étaient à accréditation facultative.

Les taux d'achèvement avaient été passablement plus élevés dans les formations menant à un métier à accréditation obligatoire que dans celles débouchant sur un métier à accréditation facultative, à 59 % comparativement à 35 % en moyenne, respectivement. Cette situation est facile à comprendre : l'accréditation est exigée dans les métiers à accréditation obligatoire, mais elle ne l'est pas dans ceux à accréditation facultative. Néanmoins, le Ministère consent le même financement aux

Figure 7: Taux d'achèvement de la formation en apprentissage, 2011-2012 à 2015-2016¹

Source des données : ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle

	2011-2012 (%)	2012-2013 (%)	2013-2014 (%)	2014-2015 (%)	2015-2016 (%)	Average (%)
Obtention d'un certificat d'apprentissage	47	47	48	41	45	46
Par secteur :						
Secteur de la construction	44	46	53	56	56	51
Secteur industriel	51	45	42	41	41	44
Secteur de la force motrice	48	46	46	45	47	46
Secteur des services	48	49	45	24 ²	33	40
Par type :						
Métiers à accréditation obligatoire	57	57	60	60	60	59
Métiers à accréditation facultative	37	35	38	27	35	34
Obtention d'un certificat de qualification	46	47	46	46	48	47
Par secteur :						
Secteur de la construction	49	50	52	55	54	52
Secteur industriel	44	43	36	35	33	38
Secteur de la force motrice	48	47	48	45	47	47
Secteur des services	44	46	42	45	46	45
Par type :						
Métiers à accréditation obligatoire	57	58	59	60	60	59
Métiers à accréditation facultative	34	35	33	35	36	35

1. Les taux d'achèvement calculés par le Ministère s'appuient sur une cohorte de huit ans.

2. Ce recul est essentiellement attribuable à l'afflux d'inscription aux métiers des centres d'appels de la TI en 2006-2007, suivi de l'annulation de la formation en apprentissage par la majorité des clients.

métiers spécialisés nécessitant les mêmes niveaux de formation, peu importe s'il s'agit de métiers à accréditation obligatoire ou facultative. Le montant versé par le Ministère aux apprentis qui n'avaient pas achevé leur programme demeure inconnu parce que le Ministère ne repère pas le financement par apprenti.

RECOMMANDATION 7

Pour optimiser les avantages que procure le financement du Programme d'apprentissage, le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle doit chercher des moyens d'accroître le taux d'achèvement des apprentis en prenant les mesures suivantes :

- élaborer et mettre en oeuvre des stratégies pour relever les taux d'achèvement des apprentis à la fois dans les métiers à accréditation obligatoire et à accréditation facultative;
- déterminer s'il y a lieu de modifier le niveau de financement consenti à la formation en apprentissage dans les métiers à accréditation facultative comparativement aux métiers à accréditation obligatoire.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit à cette recommandation. À l'appui de la Stratégie pour une main-d'oeuvre hautement qualifiée du gouvernement, le Ministère dirige le travail pour moderniser le système d'apprentissage et relever les taux d'achèvement ainsi que la participation des groupes habituellement sous-représentés, ainsi que pour créer des parcours clairs et améliorés pour les apprentis.

Les taux d'achèvement sont et demeurent une priorité du Ministère. En plus des stratégies mises en oeuvre, telles que les cours préparatoires aux examens, les incitatifs financiers pour les progrès et l'achèvement, et la surveillance des apprentis à risque de ne pas achever leur formation, le Ministère a entrepris des

initiatives pour aider les apprentis à améliorer leurs compétences en littératie et numératie et pour aiguiller les apprentis sans emploi vers les fournisseurs de services d'Emploi Ontario.

Le taux de participation élevé des employeurs et des apprentis à la formation dans les métiers à accréditation facultative indique qu'ils sont favorables à la formation institutionnelle, à la reconnaissance des compétences et à la mobilité de la main-d'oeuvre. En tenant compte des recommandations de la vérificatrice générale, le Ministère évaluera si la modification du niveau de financement de la formation dans les métiers à accréditation facultative permettrait de relever les taux d'achèvement.

4.6.1 Il est difficile de comparer les taux d'achèvement de la formation en apprentissage d'une administration à l'autre au Canada

Le Ministère mesure les taux d'achèvement de la formation en apprentissage par le suivi d'une cohorte de particuliers au cours des huit années suivant leur première inscription. Puisque la durée type d'un programme d'apprentissage est de quatre ans, cette façon de faire accorde une période supplémentaire de quatre ans au-delà de la durée normale d'un programme d'apprentissage pour achever celui-ci.

Bien que la méthode de calcul des taux d'achèvement des apprentis en Ontario s'apparente à celle employée par les collèges pour mesurer le taux d'achèvement des étudiants dans leurs autres programmes menant à un certificat ou à un diplôme, nous ne pouvons la comparer à la façon dont les taux d'achèvement des apprentis sont mesurés au sein des autres administrations. De fait, nous avons constaté qu'il n'existe pas de méthode normalisée dans l'ensemble des provinces pour calculer les taux d'achèvement des apprentis. Cela complique la comparaison du bon rendement d'une province par rapport à une autre, de façon à s'informer des

pratiques exemplaires donnant les meilleurs résultats et à les échanger.

Le Forum canadien sur l'apprentissage (un organisme sans but lucratif qui mène des recherches et communique les pratiques exemplaires dans le domaine de la formation en apprentissage) avait également relevé un manque de consensus quant à la méthode employée au Canada pour calculer les taux d'achèvement des programmes d'apprentissage. En avril 2014, cet organisme a calculé les taux d'achèvement de 2011 à l'aide d'une méthode de comparaison des cohortes de l'ensemble des provinces et territoires mettant en lien l'achèvement d'une année donnée avec les personnes inscrites sur plusieurs années précédentes. Selon cette méthode, l'Ontario avait accusé le troisième taux d'achèvement le plus faible, à 42 %.

RECOMMANDATION 8

Afin d'évaluer le degré de performance de son programme d'apprentissage par rapport aux programmes semblables d'autres administrations canadiennes, le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle doit exercer un rôle de chef de file et, de concert avec les autres provinces, concevoir une méthode normalisée pour calculer les taux d'achèvement de la formation en apprentissage au Canada.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère accueille favorablement cette recommandation. L'Ontario, ainsi que la majorité des administrations au Canada, a appuyé le travail du Conseil canadien des directeurs de l'apprentissage (le Conseil) visant à élaborer une méthode uniforme pour calculer les taux d'achèvement dans l'ensemble des systèmes d'apprentissage du Canada. Cependant, le Conseil a suspendu son travail dans ce dossier jusqu'à ce que l'examen conceptuel du Système d'information sur les apprentis inscrits soit terminé.

Le Comité de recherche du Conseil, Statistique Canada, et Emploi et Développement social Canada collaborent à un projet biennal pour examiner les données d'apprentissage et améliorer leur uniformité et fiabilité, qui sont saisies dans le Système d'information sur les apprentis inscrits. Une fois que l'examen de la qualité des données dans le Système sera terminé, il servira à appuyer les efforts pour élaborer une méthode commune pour calculer les taux d'achèvement. L'Ontario entend assumer un rôle directeur à la reprise du travail.

4.6.2 Les enquêtes ou sondages du Ministère ne permettent pas d'obtenir une information exhaustive sur les motifs pour lesquels les apprentis n'achèvent pas les programmes

L'Enquête nationale auprès des apprentis, menée chaque année par le Ministère auprès des personnes qui ont achevé leur programme d'apprentissage ou l'ont abandonné, ne permet pas de discerner convenablement la cause pour laquelle un apprenti n'achève pas le programme, bien que cette dimension s'inscrive dans l'objectif de cette enquête. En 2015, année où cette enquête a été réalisée la dernière fois, les motifs les plus fréquemment évoqués pour l'abandon du programme étaient que l'apprenti avait abandonné son emploi (14 %), qu'il avait changé de métier ou de carrière (10 %) ou qu'il avait été mis à pied par son employeur (8 %). Or, ces réponses ne donnent pas un aperçu des motifs pour lesquels les apprentis ont décidé d'abandonner leur emploi ou de changer de carrière et, par conséquent, elles ne fournissent pas suffisamment d'information au Ministère afin que celui-ci se penche sur les motifs de l'abandon.

Une étude réalisée en 2015 par le conseil de planification locale de la région du Centre-Sud de l'Ontario, un groupe communautaire financé par le Ministère pour évaluer la conjoncture du marché du travail local et collaborer avec les intervenants communautaires pour régler les problèmes du

marché du travail local, a permis d'obtenir davantage d'information sur les difficultés liées à l'achèvement de la formation en apprentissage. Le conseil de planification locale, composé d'universitaires et d'experts autres, a discerné des obstacles considérables à l'achèvement de la formation en apprentissage dans sa collectivité, notamment :

- l'insécurité et les dépenses financières, comme ne pas obtenir d'augmentations salariales, les longues périodes d'attente relatives à l'assurance-emploi, ainsi que d'autres difficultés financières;
- les problèmes de formation en cours d'emploi, y compris le manque de volonté de l'employeur quant à la prestation d'une formation, les difficultés à satisfaire à temps aux exigences de formation et les complications relatives à l'évaluation de la progression ou des compétences atteintes au moyen de la formation;
- l'engagement des employeurs et les limites du milieu de travail, comme la réticence ou l'incapacité des employeurs à fournir un travail stable pendant la durée du programme, les fonctions professionnelles nécessaires à l'achèvement de toutes les compétences, la nécessité pour les apprentis de s'absenter du travail afin d'assister aux cours, ou les documents requis à remplir;
- les méthodes pédagogiques, le cursus et l'évaluation qui causent chez les apprentis l'échec aux examens de qualification des métiers ou à la formation en classe, de même que les écoles qui n'enseignent pas les technologies industrielles les plus récentes.

Dans une autre étude réalisée en janvier 2015 par le Conseil ontarien de la qualité de l'enseignement supérieur et intitulée *L'apprentissage en Ontario : Une analyse exploratoire*, d'autres obstacles sont relevés. En particulier, les apprentis qui achèvent leur formation en apprentissage et obtiennent le statut de compagnon risquent de perdre leur emploi si leur employeur ne peut plus se permettre leurs services. Il est en outre souligné

dans cette étude que les apprentis chevronnés ont peut-être accès à davantage d'emplois que les compagnons débutants. Pour ces motifs, il se peut que les apprentis décident de ne pas achever leur formation d'apprentissage.

Le Ministère avait discerné d'autres obstacles à l'achèvement durant son exercice de repérage des apprentis à risque d'inachèvement. Ces obstacles sont décrits à la **section 4.9**. Au moment de notre audit, le Ministère n'avait pas mis au point de stratégie pour contribuer à surmonter les obstacles discernés soit au moyen de l'exercice de repérage, soit à l'aide des études susmentionnées.

RECOMMANDATION 9

Afin de bien comprendre les difficultés qui empêchent les apprentis d'achever leur formation, le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle doit :

- concevoir des méthodes permettant d'éclairer davantage les facteurs qui poussent les apprentis à se retirer des programmes;
- mettre au point, dans la mesure du possible, des stratégies pour maîtriser ces facteurs.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère appuie cette recommandation. Il entend réviser l'Enquête nationale auprès des apprentis, tenue chaque année, pour y intégrer des questions obligatoires sur les raisons pour lesquelles les apprentis mettent fin à leur programme. Comme indiqué dans la réponse à la recommandation 7, le Ministère a engagé plusieurs initiatives pour favoriser l'achèvement. Il est question, à la réponse à la recommandation 13, du travail d'analyse ultérieur pour déterminer les obstacles à l'achèvement.

4.7 Les incitatifs financiers proposés aux employeurs ne sont pas propices à l'achèvement de la formation en apprentissage

Suivant ce qui est décrit à la **section 2.4.2**, de nombreux incitatifs du gouvernement provincial sont offerts aux employeurs afin qu'ils embauchent et forment des apprentis, notamment le crédit d'impôt pour la formation en apprentissage, une prime à la signature, et une prime à l'achèvement. Nous avons remarqué que ces incitatifs ne sont pas en phase avec l'objectif de relever les taux d'achèvement de la formation en apprentissage.

4.7.1 Le crédit d'impôt pour la formation en apprentissage est en cours de remaniement afin de rehausser les taux d'achèvement

Le crédit d'impôt pour la formation en apprentissage n'est pas lié à l'achèvement de la formation en apprentissage. En juin 2015, le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle, de concert avec le ministère des Finances, a convoqué un groupe de travail pour déterminer en quoi le crédit d'impôt pour la formation en apprentissage pourrait être remanié afin de rehausser les taux d'achèvement et d'accroître l'accès chez les groupes sous-représentés (comme les Autochtones, les immigrants de fraîche date et les femmes).

Au moment de notre audit, le groupe de travail envisageait certaines options.

4.7.2 Les primes versées aux employeurs ne s'inscrivent pas dans l'objectif du Programme d'apprentissage

Le Programme d'apprentissage a pour objectif de voir à ce que les travailleurs soient accrédités et exercent un métier spécialisé. La prime à la signature sert à accroître le nombre d'apprentis inscrits, pendant que la prime à l'achèvement sert à favoriser l'achèvement de la formation et l'accréditation.

Bien que la prime à l'achèvement s'inscrive davantage dans l'objectif du Ministère consistant à accroître le nombre d'apprentis qui obtiennent leur accréditation, son montant correspond à la moitié de celui de la prime à la signature. D'après un sondage unique auprès des employeurs commandé par le Ministère en 2014, 19 % seulement des répondants avaient déclaré être au courant de la prime à l'achèvement consentie aux employeurs.

RECOMMANDATION 10

Le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle doit mener à bien son examen des incitatifs financiers consentis aux employeurs dans le cadre du Programme d'apprentissage, puis remanier ces incitatifs pour qu'ils soient propices à l'inscription au Programme et, tout particulièrement, à l'achèvement de celui-ci.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit à cette recommandation. Il est déterminé à inciter les employeurs à maintenir leur soutien de la formation en apprentissage afin de relever les taux d'achèvement et de rendre cette formation accessible aux groupes sous-représentés.

Le Ministère poursuit l'examen du crédit d'impôt pour la formation en apprentissage, de concert avec le ministère des Finances. Pour ce faire, il a récemment engagé un processus de mobilisation des employeurs qui met l'accent sur les soutiens financiers dans le système d'apprentissage.

4.8 Il faudrait élargir l'initiative de préparation aux examens

Le financement par le Ministère de cours de préparation aux examens afin que les apprentis soient prêts à passer leur examen final d'accréditation s'est révélé une initiative fructueuse. Lorsque cette initiative a été lancée en 2010-2011, un cours de

30 heures était offert aux apprentis dans six métiers spécialisés à forte demande (électricien; mécanicien de véhicules automobiles; charpentier général; plombier; technicien à l'entretien et à la réparation de camions et de véhicules de transport; tôlier), une fois leur formation en classe terminée et dans les 90 jours de préparation pour passer l'examen d'accréditation. L'apprenti qui souhaite prendre part à ce cours n'a pas de coût à assumer, sauf celui des absences du travail (habituellement sans rémunération, bien que les apprentis puissent avoir droit à l'assurance-emploi durant la formation en classe).

Après avoir comparé les taux de réussite de 2010-2011 à 2014-2015 chez ceux qui avaient suivi le cours de préparation à l'examen et ceux qui ne l'avaient pas fait, nous avons constaté qu'au cours de chaque exercice, dans chacun des six métiers, le taux de réussite de ceux qui avaient suivi le cours de préparation à l'examen était supérieur à celui des apprentis qui ne l'avaient pas suivi. Durant la période quinquennale, en ce qui touche les métiers combinés, la moyenne du taux de réussite à l'examen chez ceux qui avaient suivi le cours était supérieure de 12 points de pourcentage (56 % contre 44 %). De plus, selon l'enquête menée par le Ministère en 2015, 79 % des apprentis qui avaient suivi le cours de préparation à l'examen et réussi l'examen d'accréditation des métiers avaient considéré ce cours comme utile. Les apprentis ayant échoué à l'examen n'avaient pas été sondés sur leur satisfaction envers le cours de préparation à l'examen.

Depuis le 1^{er} avril 2016, le Ministère a rendu obligatoire la prestation de cours de préparation à l'examen par les agents de prestation de la formation relativement à 11 métiers à forte demande (les six susmentionnés, auxquels s'ajoutent cinq autres métiers). Toutefois, malgré sa réussite attestée, le cours n'est pas obligatoire pour les apprentis qui ont tenté, préalablement mais en vain, de réussir l'examen.

Comparativement à l'Ontario, les autres provinces traitées dans notre examen n'avaient pas offert de cours semblables de préparation à l'examen destinés directement aux personnes

ayant achevé récemment le volet en classe de leur formation d'apprentissage. Cependant, une aide à l'examen était offerte dans d'autres provinces et pourrait être envisagée par l'Ontario; à titre d'exemple, une formation d'appoint était proposée en Colombie-Britannique aux personnes qui exercent un métier et souhaitent passer un examen d'accréditation ou aux apprentis actuels qui ont besoin d'actualiser leurs compétences.

Depuis le lancement de cette initiative en 2010-2011 jusqu'en 2014-2015, le Ministère a versé 6,6 millions de dollars aux agents de prestation de la formation afin qu'ils offrent des cours de préparation aux examens à 16 206 apprentis. Toutefois, nous avons remarqué que le coût horaire/personne est supérieur au montant versé habituellement par le Ministère aux agents de prestation de la formation pour la tenue de cours ordinaires de formation en classe. En ce qui concerne la période susmentionnée, le coût horaire/apprenti des cours de préparation à l'examen se situait en moyenne à 13,59 \$ contre 9,56 \$ (à savoir un taux quotidien de 57,35 \$ pour 6 heures de formation) en ce qui touche la formation en classe. Nous avons calculé que le Ministère aurait pu épargner près de 2 millions de dollars s'il avait appliqué le même tarif que celui de la formation en classe. Des membres du personnel du Ministère nous ont appris, en ce qui touche les cours de préparation à l'examen, que le Ministère avait décidé d'assumer la proportion des apprentis quant aux frais en classe; toutefois, cela n'interviendrait que pour la moitié de la différence constatée.

RECOMMANDATION 11

Afin de hausser l'achèvement de la formation en apprentissage de manière rentable, le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle doit :

- évaluer le résultat d'un élargissement du cours de préparation à l'examen à un nombre accru de métiers à forte demande et, si l'expérience se révèle favorable,

l'élargir aux autres métiers à accréditation obligatoire;

- songer à rendre le cours obligatoire pour les apprentis ayant préalablement échoué à l'examen d'accréditation de leur métier;
- réviser et rajuster le financement des cours de préparation à l'examen afin qu'ils soient comparables aux taux versés aux agents de prestation de la formation pour la tenue de cours de formation ordinaires en classe.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère partage les préoccupations du Bureau de la vérificatrice générale concernant les apprentis qui échouent à leur formation en apprentissage et à l'examen d'accréditation. Il est résolu à relever le taux d'achèvement de la formation en apprentissage. Pour donner suite à cet engagement, nous avons augmenté le nombre de cours préparatoires à l'examen qui sont offerts chaque année depuis le début du programme et continuerons à offrir ces cours.

Le Ministère poursuit sa collaboration avec l'Ordre des métiers de l'Ontario afin de diriger ces candidats vers les cours et les cours préparatoires aux examens appropriés. Il examine également avec l'Ordre la possibilité d'exiger une preuve de perfectionnement professionnel avant de passer l'examen.

Auparavant, la préparation à l'examen ne s'inscrivait pas dans la formation en classe, et le Ministère acquittait le taux quotidien intégral pour favoriser la participation. Le 1^{er} janvier 2017, il mettra en oeuvre des modules de préparation aux examens dans les cours en classe de dernière année pour les métiers visés. Puisque la préparation aux examens s'inscrira dans la formation en classe ordinaire, elle donnera droit au taux quotidien, dont une partie sera acquittée par les apprentis.

4.9 Il faut mieux identifier et surveiller les apprentis à risque d'inachèvement de leur formation d'apprentissage

4.9.1 Le nombre d'apprentis à risque d'inachèvement demeure élevé, malgré la mise en oeuvre d'une stratégie de surveillance

En octobre 2013, le Ministère a mis au point une stratégie de surveillance de la formation en apprentissage afin de discerner les apprentis considérés comme à risque élevé d'inachèvement et de faire un suivi auprès d'eux. Le Ministère définit l'apprenti à risque d'inachèvement de son programme d'apprentissage de la façon suivante :

- un apprenti inscrit qui n'a pris part à aucune activité scolaire dans les 12 mois au minimum après sa séance de formation en classe ou sa date d'inscription la plus récente;
- un apprenti inscrit qui participe activement au programme (il a suivi une formation en classe au cours du dernier l'exercice), mais a dépassé d'au moins 12 mois la durée d'achèvement normalisée du métier.

C'est en novembre 2014 que le Ministère a discerné pour la première fois les apprentis à risque. Ce mois-là, au moyen des paramètres susmentionnés, le Ministère a produit un rapport dans le système lui permettant de discerner 16 350 clients à risque. Les membres du personnel dans les bureaux régionaux du Ministère ont alors entrepris le suivi des clients identifiés ou de leur employeur afin de déterminer la cause et de prendre les mesures qui conviennent. En mars 2016, les membres du personnel dans les bureaux régionaux avaient joint 88 % des apprentis en question.

Les obstacles les plus fréquents à l'achèvement déclarés par les apprentis joints étaient les suivants : le lien entre l'apprenti et l'employeur avait pris fin (l'apprenti avait été mis à pied ou avait quitté le métier de son propre chef); l'apprenti nécessitait davantage d'information sur les exigences et le processus d'achèvement (comme

les compétences à acquérir); et l'employeur ne favorisait pas l'achèvement (par exemple il ne permettait pas à l'apprenti d'acquérir les compétences nécessaires ou de s'absenter du travail pour suivre la formation en classe). Les interventions du Ministère étaient habituellement les suivantes : la prestation d'information sur les exigences et processus d'achèvement, les options de scolarisation, l'aide et les incitatifs financiers disponibles; le rappel aux employeurs de leurs obligations aux termes de l'entente de formation; et l'aiguillage vers la formation liée aux compétences fondamentales et les services d'emploi.

Dans environ 68 % des cas, la situation a été réglée par la sortie des apprentis du système, ce qui a eu pour effet d'épurer la base de données du Ministère (38 % des apprentis ont vu leur entente de formation annulée ou suspendue; 20 % ont reçu un certificat d'apprenti parce qu'ils avaient satisfait aux exigences mais n'étaient pas au courant qu'ils avaient terminé; et 10 % n'étaient plus considérés comme à risque ou bien parce qu'ils avaient achevé une formation en classe à un certain niveau, ou bien parce qu'ils étaient inscrits à une séance de formation, ou bien parce qu'ils avaient obtenu confirmation d'une participation à une séance de formation à venir). Les autres cas (32 %) sont demeurés à risque et ont nécessité une surveillance et une intervention approfondies.

À la suite de cet exercice auprès des 16 350 premiers apprentis identifiés en novembre 2014, qui se poursuit depuis au moins une année et demie, près de 6 400 apprentis étaient encore considérés comme à risque en mars 2016.

En décembre 2015, le Ministère a élargi la définition d'apprenti à risque pour inclure :

- les apprentis qui n'avaient pas indiqué de préférence en matière de scolarité;
- les apprentis sans entente de formation enregistrée.

Le Ministère a commencé à appliquer cette définition en mai 2016. Le 30 juin 2016, selon la définition élargie, 39 000 apprentis en tout étaient considérés comme à risque pour les besoins de

la surveillance. De ce nombre, 20 800 avaient été identifiés d'après la définition originale, et 18 200 autres apprentis répondaient à la définition élargie. À notre avis, la définition étendue permet de mieux identifier les apprentis qui peuvent avoir besoin d'aide pour progresser dans leur apprentissage. Quelle que soit la définition utilisée, le nombre d'apprentis à risque a augmenté au cours de la dernière année et demie depuis le lancement de la stratégie de surveillance.

Le Ministère croit que les chiffres établis à un moment précis ne captent pas l'ampleur de l'efficacité de la stratégie de surveillance. Il tient compte d'autres indicateurs de réussite, y compris le nombre d'apprentis à risque qui ont de fait obtenu un certificat d'apprentissage, qui se sont inscrits à une formation scolaire ou ont terminé un niveau de leur formation.

Environ 230 conseillers en formation professionnelle qui travaillent dans les bureaux locaux du Ministère sont responsables de l'inscription des nouveaux apprentis, de la mise à l'horaire des apprentis aux séances de formation en classe, du dépistage périodique continu des apprentis à risque et du suivi auprès de ces derniers. À l'amorce de notre audit, ces membres du personnel étaient tenus de produire manuellement des rapports servant à identifier les participants à risque parce que le système de TI du Ministère ne permettait ni le signalement automatique, ni le déclenchement d'alertes concernant les participants à risque d'inachèvement. De plus, le système ne permettait pas la production d'avis automatiques qui seraient postés directement aux apprentis et aux employeurs, sauf si le conseiller en formation professionnelle déclenchait manuellement cette procédure. À l'été 2016, le système de la TI du Ministère avait amorcé le signalement automatique des apprentis à risque pour les membres du personnel du Ministère et la production d'avis automatiques à poster aux apprentis et aux employeurs. Le système d'information du Ministère permet aux conseillers en formation professionnelle d'inscrire des notes dans le dossier électronique de l'apprenti. Nous avons

prévu que les dossiers des particuliers jugés à risque comporteraient de l'information permettant de discerner les obstacles à l'achèvement de même que les mesures de suivi prises pour remédier au manque de progrès. Or, seuls 30 % des dossiers électroniques des 15 700 apprentis en formation jugés à risque en mai 2016 comportaient des notes d'examen dans lesquelles étaient décrits les problèmes ou difficultés empêchant l'achèvement. En outre, seuls 23 % des dossiers où l'entente de formation d'apprentissage avait été annulée ou suspendue au cours des cinq derniers exercices (de 2011-2012 à 2015-2016) étaient assortis de notes. Une description des problèmes occasionnant l'annulation ou la suspension aurait été utile au Ministère pour déterminer s'il existait un motif empêchant l'achèvement. Le Ministère pourrait également se servir de cette information pour d'éventuels problèmes propres aux employeurs ou des problèmes fréquents qui pourraient être réglés au moyen d'une politique ou communication du bureau central. Mais il serait nécessaire d'uniformiser les motifs répertoriés et l'utilisation de la fonction du système servant à documenter les notes afin d'effectuer une analyse éclairante à partir de cette information.

Les apprentis sont jumelés à un conseiller en formation professionnelle particulier pour les besoins de l'aide et de la surveillance. En juin 2016, d'après l'information dans le système ministériel, nous avons constaté que près de 1 000 apprentis en formation avaient été jumelés à trois conseillers en formation professionnelle qui n'avaient pas travaillé au Ministère depuis environ un an. Un nombre supplémentaire d'apprentis en formation (1 700) avaient été confiés à quatre conseillers en formation professionnelle qui étaient actuellement en congé pendant une période prolongée; le congé le plus long datait de juillet 2015 et la date de retour était inconnue.

RECOMMANDATION 12

Afin de rehausser le taux de réussite des apprentis jugés à risque d'inachèvement de leur

programme, le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle doit :

- répertorier les principaux motifs pour lesquels les participants ne progressent pas dans leur formation en apprentissage, puis mettre en application des techniques d'intervention à l'échelle du système;
- inclure des notes aux dossiers des apprentis jugés à risque d'inachèvement, qui peuvent servir au suivi auprès de ces derniers ainsi qu'à l'analyse des problèmes fréquents;
- confier immédiatement à un conseiller en formation professionnelle en activité les apprentis préalablement jumelés à un conseiller qui ne travaille plus au Ministère ou qui est en congé prolongé.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère continuera à préciser les indicateurs de risque afin de cibler les ressources ministérielles sur les apprentis qui ont le plus besoin de soutien pour achever leur programme. Il demeure prioritaire pour le Ministère d'aider les apprentis à réussir leur formation en apprentissage.

À l'aide de la stratégie de surveillance de la formation en apprentissage, le Ministère cernera les principaux motifs de l'incapacité des apprentis à progresser dans leur programme et adoptera d'autres interventions pour faciliter l'achèvement. Il trouvera des moyens d'utiliser plus efficacement la technologie pour contacter tous les apprentis afin d'obtenir des renseignements sur leurs progrès et l'achèvement. À l'avenir, le Ministère compte élaborer une fiche d'évaluation comprenant des indicateurs de la situation des apprentis à risque. En décembre 2015, le Ministère a amélioré sa base de données pour que le personnel puisse y consigner les résultats de leurs activités de suivi auprès des apprentis à risque. Il exigera du personnel qu'il utilise le système pour

documenter les obstacles à l'achèvement et les mesures prises auprès de chaque apprenti à risque. Il analysera les données supplémentaires à mesure qu'elles sont recueillies afin de cerner les interventions efficaces. Comme souligné dans la réponse à la recommandation 9, le Ministère révisera l'Enquête nationale auprès des apprentis, tenue chaque année, pour y intégrer des questions obligatoires sur les motifs de retrait du programme par les apprentis. Ce travail appuiera la stratégie de surveillance ministérielle et d'autres interventions pour faciliter l'achèvement.

Le problème posé par la réaffectation des apprentis à un membre du personnel actif et les conseillers en formation professionnelle a déjà été résolu, et le Ministère estime qu'aucun dossier n'a été égaré ou mal orienté, et aucun client n'a été affecté par ce problème. À l'avenir, il effectuera un suivi mensuel des dossiers pour s'assurer que les apprentis sont jumelés à un membre du personnel actif et que les mises à jour sont saisies dans le système en temps opportun.

4.10 La surveillance de la qualité des programmes d'apprentissage est restreinte

4.10.1 La surveillance de la formation en milieu de travail est restreinte

Après avoir examiné un échantillon de dossiers d'ententes de formation, nous avons constaté que dans chaque cas, à l'étape de l'inscription, le Ministère avait veillé à ce que l'employeur présente un ratio compagnon-apprenti approprié.

Cependant, le Ministère n'a pas conçu de politique ou de ligne directrice particulière pour les besoins de la surveillance continue de la formation en milieu de travail. Dans les bureaux régionaux que nous avons visités, les membres du personnel nous ont confirmé que leur participation auprès des employeurs est très restreinte et nous ont signalé

que les employeurs faisaient essentiellement l'objet de visites lorsque des plaintes étaient reçues. De 2013-2014 à 2015-2016, sept plaintes ont été formulées contre les employeurs aux bureaux régionaux que nous avons visités, mais aucun de ces employeurs n'a fait l'objet de visites par les membres du personnel des bureaux régionaux. En outre, ces derniers ignoraient si l'Ordre avait mené des enquêtes auprès de ces employeurs.

Depuis sa création en 2013, l'Ordre est responsable des activités d'exécution (comme veiller à ce que le ratio compagnon-apprenti soit respecté). Toutefois, le Ministère n'obtient pas d'information sur la nature et les résultats des activités d'exécution menées par l'Ordre. De plus, le rapport annuel de l'Ordre ne contient pas le nombre d'inspections faites auprès des employeurs qui forment les apprentis. Le Ministère s'en remet aux employeurs pour déclarer volontairement au Ministère et à l'Ordre les changements qui peuvent influencer sur leur capacité à donner une formation à leurs apprentis, notamment un changement aux formateurs ou leur départ, un changement au ratio compagnon/apprenti, des changements à l'équipement nécessaire à la formation, ou le départ d'un apprenti.

Après avoir obtenu les taux d'achèvement de la formation en apprentissage par employeur, nous les avons analysés pour discerner les employeurs qui ne préparent peut-être pas convenablement leurs apprentis à la réussite. Chez les employeurs ayant parrainé au moins 50 apprentis depuis le début du programme, nous avons discerné 171 employeurs dont moins de 20 % des apprentis avaient achevé leur formation en apprentissage au mois de novembre 2015. De ce nombre, 105 exerçaient encore activement leurs activités de formation auprès d'environ 4 800 apprentis. Rien ne permettait d'attester une tentative par le Ministère de procéder à une analyse semblable pour discerner de son propre chef ces employeurs; par conséquent, le Ministère n'a pas enquêté sur les motifs pour lesquels ces employeurs sont liés à un faible taux de réussite.

Un risque à ce chapitre est que les employeurs mettent fin à l'emploi des apprentis une fois expirée la période où ils peuvent réclamer un crédit d'impôt pour la formation en apprentissage et remplacent les apprentis par de nouveaux apprentis. L'Agence du revenu du Canada procède au traitement du crédit d'impôt. Or, le Ministère n'a pas cherché à obtenir l'information en lien avec les employeurs ayant réclamé le crédit d'impôt pour la formation des apprentis. Le Ministère n'a donc pas déterminé si certains employeurs mettaient fin à l'emploi des apprentis, une fois échue la période où ils pouvaient réclamer ce crédit d'impôt.

4.10.2 La surveillance de la formation en classe est restreinte

À l'exemple en quelque sorte de la formation en milieu de travail, le Ministère ne procède pas en règle générale à la surveillance de la qualité de la formation en classe. Le Ministère évalue si les agents de prestation de la formation disposent des outils et des ressources pour assurer la prestation des cours lorsque ces derniers obtiennent au départ l'approbation en vue du financement, mais toute surveillance exercée ensuite par le Ministère dépend des plaintes reçues. Cette situation existe en dépit de la documentation du Ministère dans laquelle il est énoncé que les bureaux locaux d'Emploi Ontario à l'échelle de la province sont responsables de la surveillance continue de la qualité et de la pertinence de la formation en classe. La surveillance attendue porte sur les points suivants :

- voir à ce que le cursus approuvé soit utilisé;
- discerner les agents de prestation de la formation dont les groupes accusent un taux d'échec anormalement élevé aux cours;
- collaborer avec ces agents de prestation de la formation pour trouver les causes des taux d'échec élevés et concevoir des plans d'amélioration du rendement.

Cependant, les membres du personnel du Ministère nous ont dit qu'ils n'évaluaient directement ni les qualifications des instructeurs qui donnent la

formation, ni la prestation des cours conformément au cursus, mais qu'ils s'en remettent plutôt aux processus internes des agents de prestation de la formation. Nous avons également obtenu auprès de l'Ordre la confirmation comme quoi les membres de son personnel n'évaluent pas la qualité de la formation en classe.

Le Ministère recueille l'information sur les taux de réussite par cours et agents de prestation de la formation; les membres de son personnel ont révélé que les bureaux régionaux ne se sont mis à tenir compte de cette information qu'en 2015 pour décider du nombre de places à financer pour chaque agent de prestation de la formation. Ils ont également dit que leurs rapports avec les agents de prestation de la formation étaient essentiellement informels, de sorte que nous n'avons pu les englober dans notre examen.

Nous avons perçu un manque d'amélioration appréciable dans les taux de réussite aux examens de qualification au cours des cinq exercices les plus récents, ainsi qu'une disparité dans les taux de réussite entre les tests passés en classe et les examens de qualification, comme le montre la **figure 8**. Malgré cet état de choses, des membres du personnel du Ministère ont confirmé qu'ils n'avaient pas procédé à l'analyse de cette information pour discerner les fournisseurs de formation qui ne préparent peut-être pas leurs étudiants à la réussite et prendre les mesures correctives nécessaires. Nous avons analysé les taux de réussite des examens finaux de qualification par agent de prestation de la formation au cours des cinq exercices les plus récents, pour ensuite remarquer que le taux de réussite moyen aux examens de qualification chez les apprentis ayant reçu une formation en classe à l'extérieur des collèges était au moins supérieur de 10 points de pourcentage à celui des apprentis ayant reçu cette formation dans les collèges.

RECOMMANDATION 13

Afin d'améliorer la surveillance de la formation en cours d'emploi et en classe des apprentis, le

Figure 8: Taux de réussite aux examens de qualification et à la formation en classe de l'apprentissage, 2011-2012 à 2015-2016

Source des données : ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle

	2011-2012 (%)	2012-2013 (%)	2013-2014 (%)	2014-2015 (%)	2015-2016 (%)	Moyenne ¹ (%)
Taux de réussite aux examens de qualification²	49	50	52	50	50	50
Secteur de la construction	48	48	53	51	54	51
Secteur industriel	46	45	46	49	45	46
Secteur de la force motrice	51	52	50	48	46	49
Secteur des services	54	55	53	53	51	53
Taux de réussite aux cours de formation en classe	93	94	94	94	n/a	94
Dans les collèges	93	94	93	93	n/a	93
À l'extérieur des collèges	98	97	98	98	n/a	98

1. Les moyennes relatives aux examens de qualification se rapportent aux cinq exercices les plus récents. Les moyennes relatives aux cours de formation en classe se rapportent aux quatre exercices les plus récents, puisque les données des taux de réussite en 2015-2016 ne sont pas accessibles.

2. La note de passage des examens de qualification est fixée à 70 %.

ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle doit :

- mettre en oeuvre des politiques et lignes directrices en vue d'une surveillance continue de la formation en milieu de travail et en classe que reçoivent les apprentis;
- analyser régulièrement les taux d'achèvement de chaque agent de prestation de la formation et employeur pour discerner les tendances qui peuvent révéler des problèmes et prendre les mesures correctives;
- discerner et traiter les difficultés relatives à la formation en classe qui peuvent empêcher les apprentis de réussir l'examen de qualification final.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère collaborera avec l'Ordre des métiers de l'Ontario pour relever les lacunes dans les politiques et lignes directrices pour les besoins de la surveillance continue de la formation en cours d'emploi et en classe offerte aux apprentis.

Concernant la formation en classe, le Ministère utilisera les indicateurs de rendement clés élaborés en 2015-2016, mais qui ne sont encore

en vigueur (notamment les taux de réussite scolaire, l'efficacité des cours préparatoires aux examens, l'utilisation des places et du financement) pour comprendre les résultats de rendement et poursuivre l'analyse des résultats du Sondage annuel sur la satisfaction et l'engagement des étudiantes et étudiants recueillis par toutes les agences de formation par l'apprentissage, afin de cerner les aspects à améliorer dans les qualifications des instructeurs et la pertinence de la formation en classe. Ces indicateurs comprennent l'emploi et la satisfaction des diplômés.

Le Ministère reconnaît qu'il faut poursuivre l'analyse des taux d'achèvement par employeur et appuiera les employeurs chez lesquels de nombreux apprentis mettent fin à leur formation. Il tablera sur les activités de surveillance pour mettre en place, au printemps 2016, des critères supplémentaires pour identifier les apprentis à risque sans entente de formation enregistrée et ceux qui n'ont pas précisé de préférence en matière de scolarité, et offrira des soutiens améliorés pour les parrains de groupes affichant de faibles taux d'achèvement.

En outre, le Ministère effectuera une analyse pour établir une corrélation entre la formation

en classe et le taux de réussite des apprentis à l'examen d'accréditation. Une fois l'analyse terminée, il travaillera avec les agences de formation par l'apprentissage et l'Ordre des métiers de l'Ontario pour résoudre les problèmes liés à la formation en classe qui ont une incidence sur les taux de réussite aux examens de qualification finals.

4.10.3 Des mesures ne sont pas prises relativement aux données recueillies dans les enquêtes et sondages du Ministère

Il semble que le sondage des apprentis suivant une formation en classe soit d'utilité restreinte. Bien que le taux global de satisfaction au cours des trois exercices les plus récents (de 2013-2014 à 2015-2016) ait été favorable à 75 %, nous avons constaté les limites suivantes :

- Les questions des enquêtes ou sondages du Ministère ne se rapportent pas précisément aux programmes d'apprentissage, parce qu'ils sont conçus pour obtenir de la rétroaction sur tous les cours offerts dans les collèges d'arts appliqués et de technologie de l'Ontario.
- Les collèges étaient seulement tenus de sonder 50 % des groupes à temps plein avant l'exercice 2015-2016 (depuis lequel cette procédure a cependant changé : ils doivent désormais sonder 100 % des groupes à temps plein de même que 50 % des groupes à temps partiel). Seuls 16 % des apprentis ayant suivi une formation en classe dans un collège de l'Ontario avaient répondu au sondage effectué en 2014-2015, le dernier pour lequel nous pouvions accéder à des résultats détaillés au moment de notre audit.
- Le Ministère n'a pas procédé à l'analyse détaillée des réponses par métier afin de comprendre si des cours dans certains métiers présentent des difficultés et, dans l'affirmative, d'évaluer le besoin de rajuster la prestation du cours ou la méthode pédagogique.

Le sondage des participants ayant achevé ou abandonné les programmes d'apprentissage fournit une information beaucoup plus utile. Cependant, les réponses à plus de la moitié des questions du sondage fournies par ces deux groupes (ceux ayant achevé le programme et ceux ne l'ayant pas achevé) sont combinées. L'exercice serait de plus d'utilité pour le Ministère si les réponses des deux groupes avaient été présentées séparément. Au moyen du dernier sondage, tenu en 2015, tous les participants ayant achevé ou abandonné leur programme d'apprentissage ont été sondés et 31 % y ont répondu; il y avait un nombre égal de répondants ayant achevé et ayant abandonné leur programme d'apprentissage. Nous avons analysé les réponses des deux groupes séparément et constaté ce qui suit :

- Si la plupart des répondants étaient satisfaits de leur formation, celle en milieu de travail suscitait davantage de satisfaction que celle en classe. Ainsi, 90 % des répondants ayant achevé leur apprentissage et 83 % de ceux qui l'avaient abandonné ont dit que la formation en milieu de travail avait répondu à leurs attentes, tandis que 85 % des répondants ayant achevé leur apprentissage et 65 % de ceux qui l'avaient abandonné ont dit la même chose à propos de la formation en classe. La satisfaction envers le Ministère était également favorable mais dans une moindre mesure, car 77 % des répondants ayant achevé leur apprentissage et 67 % de ceux qui l'avaient abandonné ont mentionné que le Ministère leur avait fourni une aide suffisante pour achever leur programme, quoique les types d'aide supplémentaire voulus ne soient pas précisés ici.
- Les répondants avaient formulé des suggestions afin d'améliorer les volets de formation en classe et en milieu de travail du programme. Parmi les améliorations proposées à la formation en classe, il y avait l'amélioration de l'expérience concrète (11 %) et le recours à des instructeurs qui en connaissent davantage (8 %). Parmi les améliorations proposées à

la formation en milieu de travail, il y avait l'augmentation de l'expérience concrète en milieu de travail (7 %) et le resserrement de la supervision des apprentis (6 %). Le Ministère n'a ni donné suite à ces suggestions, ni fait part des résultats à l'Ordre, lequel est chargé de déterminer le cursus.

Au printemps 2014, le Ministère avait commandé un sondage unique auprès de 13 500 employeurs d'apprentis pour obtenir leur point de vue sur le système d'apprentissage. Le taux de réponse s'était situé à 40 % (ou 5 400 répondants). Les employeurs ont soulevé les principaux points suivants relativement à la qualité du programme :

- 21 % des employeurs ne comprenaient pas clairement leurs rôles et responsabilités dans la formation des apprentis et croyaient que des communications plus claires et plus fréquentes du Ministère amélioreraient la situation;
- 12 % des employeurs étaient insatisfaits, tandis que 28 % étaient modérément satisfaits de l'utilité des compétences et connaissances enseignées en classe;
- 36 % des employeurs étaient modérément satisfaits de l'accessibilité de l'information fournie par le Ministère.

Le Ministère nous a informés qu'il n'avait pas pris de mesures précises pour régler les problèmes soulevés dans les enquêtes et sondages, mais qu'il tiendrait compte des résultats pour reconcevoir le crédit d'impôt pour la formation en apprentissage et les programmes offrant des parcours parallèles à la formation en apprentissage.

RECOMMANDATION 14

Le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle doit réaliser des enquêtes et des sondages propices à l'analyse détaillée des résultats pour en tirer de l'information qui puisse servir à traiter les domaines où il

y a matière à amélioration. De façon précise, il doit :

- formuler des questions pour les sondages sur la formation en classe qui se rapportent directement à la formation en apprentissage et à toute information qu'il estime nécessaire pour éclairer à l'avenir la prise de décisions sur la conception des programmes;
- analyser les résultats des enquêtes et sondages en fonction de chaque cours, métier, agence de formation par l'apprentissage et type d'apprenti quant à l'achèvement (ayant achevé ou abandonné), selon ce qui convient pour l'enquête ou le sondage.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit à recommandation et a récemment accru ses efforts pour améliorer l'applicabilité à la formation en apprentissage en classe du Sondage sur la satisfaction et l'engagement des étudiantes et étudiants.

Il a récemment formé un groupe de travail comptant des représentants des collèges pour répondre aux questions soulevées par le secteur collégial dans le sondage sur la formation en classe. L'une des priorités du groupe de travail est d'assurer que les sondages génèrent des données comparables à celles d'autres programmes collégiaux et que les sondages reflètent davantage la formation en apprentissage en classe.

Le Ministère entend approfondir la nature des questions d'autres sondages et enquêtes sur l'apprentissage afin de mieux comprendre l'expérience des apprentis dans diverses conditions de prestation et de programmes, ainsi que désagréger pleinement les données sur l'achèvement et le retrait pour faciliter les améliorations. Afin de réaliser l'analyse recommandée des résultats de l'Enquête nationale annuelle auprès des apprentis en fonction des participants ayant achevé ou abandonné leur programme, le Ministère examinera la faisabilité et la rentabilité

d'augmenter la taille de l'échantillon afin de produire des résultats plus éclairants.

Il prévoit aussi de renforcer l'analyse des données administratives afin de déceler les motifs de retrait ou d'achèvement en fonction des métiers, des cours et des agents de prestation de la formation comme solution de rechange à l'utilisation d'un échantillon du sondage pour ce niveau d'analyse.

4.11 Le montant des prêts en souffrance est inconnu

Le Ministère consent des prêts sans intérêt allant de 300 \$ à 800 \$ (selon le secteur) aux apprentis en première année pour l'achat d'outils; ces prêts sont remboursables dans l'année suivant l'obtention de l'accréditation ou les six mois de l'abandon du programme. Depuis l'amorce du programme en 1998, le Ministère a consenti des prêts d'une valeur totale de 32,8 millions de dollars. Selon la base de données du Ministère en date du 31 mars 2016, 13,8 millions de dollars avaient été remboursés, 4,1 millions de dollars avaient été radiés parce que considérés comme irrécouvrables, 6,6 millions de dollars avaient fait l'objet d'un signalement à Services communs de l'Ontario afin d'être recouvrés sans toutefois être encore radiés, et 8,2 millions de dollars étaient exigibles.

Le Ministère ne dispose pas d'information fiable sur le montant en souffrance du solde exigible des prêts. Les membres du personnel du Ministère nous ont appris qu'ils s'en remettent à la déclaration volontaire des participants au programme pour leur apprendre s'ils ont achevé ou abandonné leur programme d'apprentissage, ce qui permet de déterminer la date à laquelle le prêt devient remboursable au Ministère. Si l'apprenti omet d'informer le Ministère à ce chapitre, le prêt devient alors exigible, sans toutefois être en souffrance dans le système. Nous avons remarqué que de 1998 à 2010, des personnes toujours considérées dans le système comme des apprentis en formation avaient

remboursé des prêts exigibles d'une valeur supérieure à 4 millions de dollars.

RECOMMANDATION 15

Afin que les prêts consentis aux apprentis pour l'achat d'outils soient recouvrés lorsqu'ils sont exigibles, le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle doit surveiller par anticipation le statut des apprentis dans le programme pour déterminer rapidement la date de leur achèvement ou retrait.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère est d'accord et améliorera ses processus opérationnels et systèmes d'information pour répondre à cette recommandation. Le programme fera partie de l'examen prévu des soutiens et des incitatifs financiers, et le Ministère apportera d'autres changements au besoin.

4.12 Les parcours parallèles à la formation en apprentissage ne sont pas efficaces

Le Ministère compte trois programmes conçus pour élargir l'accès à la formation à l'apprentissage. Ces programmes sont le Programme de préapprentissage, le Programme d'apprentissage pour les jeunes de l'Ontario et le Programme apprentissage-diplôme, décrits à l'**annexe 1**. Ces programmes ne sont pas aussi performants que le Ministère l'avait prévu à l'origine :

- Le taux annuel d'achèvement des participants au Programme de préapprentissage, conçu pour donner aux particuliers des compétences et une expérience en lien avec les métiers, est demeuré constamment inférieur (dans une fourchette de 61 % à 69 %, de 2010-2011 à 2014-2015) au taux d'achèvement ciblé de 75 %. En outre, seuls 25 % à 33 % des participants au Programme de préapprentissage étaient devenus par la suite apprentis inscrits.

- Le Programme apprentissage-diplôme, lequel permet aux intéressés de s'inscrire comme apprentis et d'obtenir un diplôme d'études collégiales du même souffle, présente un taux de placement de 50 % seulement quant à la formation en cours d'emploi.
- En ce qui concerne le Programme d'apprentissage pour les jeunes de l'Ontario, lequel procure aux élèves du secondaire une expérience professionnelle par l'enseignement coopératif, le pourcentage de ceux qui sont devenus apprentis est inconnu à cause du manque d'indicateurs de rendement et du suivi restreint que le Ministère a effectué après l'obtention du diplôme d'études secondaires.

Le Ministère nous a informés qu'il remanie actuellement ces trois programmes afin, entre autres, de les cibler sur les personnes les plus susceptibles de s'inscrire à un programme d'apprentissage.

4.12.1 Un comité d'experts propose des mesures pouvant éliminer certains obstacles à l'accès

En 2015, un conseil local de planification a publié une étude intitulée *Barriers to Attracting Apprentices and Completing Apprenticeships*, dont il a été question à la **section 4.6.2**. Les obstacles discernés dans la région où se trouve le conseil étaient les suivants :

- Les **obstacles à la participation des apprentis** étaient : la difficulté de trouver un employeur qui assure la prestation de la formation; le manque d'information sur la formation en apprentissage; la perception négative des parents et des jeunes quant à une carrière dans les métiers; le caractère inéquitable des pratiques d'embauche; de même que les coûts financiers, dont un faible salaire de départ et les pertes salariales durant les volets en classe de la formation d'apprentissage.
- Les **obstacles à la participation des employeurs** étaient : le manque de

compagnons ayant les compétences appropriées en mentorat ou la volonté d'être mentors.

Le Ministère n'avait pas encore de plan concret pour écarter les obstacles susmentionnés, mais le Comité d'experts de la première ministre pour le développement d'une main-d'oeuvre hautement qualifiée a déposé le 23 juin 2016 ses recommandations, que le Cabinet a acceptées et dans lesquelles sont proposées des suggestions pour écarter certains obstacles empêchant la participation à la formation en apprentissage :

- Confier au Ministère le mandat de consulter les intervenants pour mettre au point un système modernisé d'apprentissage, dans lequel il serait notamment possible de donner au début du programme d'apprentissage les volets d'éducation et de mettre en place un processus central de présentation de demande pour tous ceux qui souhaitent y être admis.
- Travailler avec les secteurs d'activité pour élargir les possibilités d'apprentissage pratique et prendre l'engagement que chaque élève bénéficie d'au moins une possibilité d'apprentissage pratique d'ici la fin de ses études secondaires et d'au moins une possibilité d'apprentissage pratique d'ici l'obtention de son diplôme d'études postsecondaires.
- Accroître la participation des élèves de 11^e et de 12^e année au programme Majeure haute spécialisation pour la faire passer de 14 % à 25 % d'ici les trois prochaines années. Ce programme donne aux élèves de niveau secondaire l'occasion de se pencher sur un parcours de carrière qui correspond à leurs compétences et intérêts.

4.13 Le Ministère ne dispose pas des données nécessaires afin que les programmes d'Emploi Ontario répondent aux besoins de main-d'oeuvre

Bien que le Ministère recueille de l'information sur le marché du travail (suivant ce qui est décrit à la section 2.6), il n'a pas accès à l'information régionale sur l'offre de main-d'oeuvre et la demande de compétences. D'après le Ministère, les sources fiables d'information à l'échelle du secteur sur les besoins prévus de main-d'oeuvre chez les employeurs sont peu nombreuses. Le manque de données régionales sur la main-d'oeuvre, lesquelles sont requises pour prendre des décisions fructueuses lorsque vient le temps d'établir les priorités et de cibler le financement de la formation professionnelle et de l'éducation, est également perçu comme un problème dans le rapport que la Commission de réforme des services publics de l'Ontario (également appelé rapport Drummond) a publié en 2012.

Tous les quatre ans, le Ministère fait rapport de la probabilité que les personnes dénichent un emploi dans près de 200 professions en Ontario. C'est en 2009 et en 2013 que sont parues les deux dernières cotes des perspectives d'emploi. Au moment de notre audit, le Ministère mettait à jour cette information pour couvrir la période de 2017 à 2021. Selon le site Web du Ministère, les cotes ont trait à la récente conjoncture du marché du travail et aux projections de la demande de nouveaux travailleurs, sans toutefois tenir compte de l'offre actuelle ou potentielle de travailleurs (comme les diplômés de fraîche date et les immigrants). Les cotes des perspectives d'emploi sont conçues pour l'Ontario dans l'ensemble, et peuvent ne pas témoigner des perspectives du marché du travail dans les différentes régions de la province. Par comparaison, la Colombie-Britannique et l'Alberta publient des rapports sur les perspectives du marché du travail, qui font état de la demande projetée pour les dix prochaines

années dans 500 professions, dans le cas de la Colombie-Britannique, et de 250 professions pour ce qui est de l'Alberta. Tous les deux ans en Alberta, on fait rapport de la demande, de l'offre et de la pénurie projetée de main-d'oeuvre, ou de l'excédent de main-d'oeuvre par profession. Chaque année en Colombie-Britannique, on fait rapport du nombre projeté de débouchés par profession. Les deux provinces tiennent compte des diplômés de fraîche date et des tendances prévues de la migration dans leurs projections.

De plus, nous avons remarqué que le Ministère consent plus de 6 millions de dollars/année à 26 conseils communautaires locaux pour évaluer la conjoncture locale du marché du travail, mais que l'information à ce chapitre n'est pas prise en compte dans les décisions liées au financement ou à la programmation du programme Services d'emploi. Les conseils locaux mènent en toute autonomie des recherches sur le marché du travail local par l'achat d'ensembles de données de Statistique Canada et exécutent divers projets de recherche ayant trait à l'emploi à l'échelle locale. En décembre 2015, le Ministère a mis à l'essai huit conseils locaux de planification d'emploi, qui sont chargés de rédiger un rapport annuel sur la planification du marché du travail dans les collectivités afin de discerner les difficultés et possibilités sur le marché du travail local et de formuler des recommandations. Au moment de notre audit, il n'y avait pas encore d'information permettant de savoir si le travail des conseils de planification d'emploi à l'échelle locale en cours de direction aura pour effet de mieux éclairer les décisions du gouvernement provincial en matière de programmation ou de financement.

Pour combler le manque d'information détaillée sur le marché du travail offerte et utilisée par le Ministère, le Comité d'experts de la première ministre pour le développement d'une main-d'oeuvre hautement qualifiée a recommandé en juin 2016 ce qui suit :

- la collaboration des représentants des employeurs, du secteur de l'éducation, du gouvernement et d'autres partenaires

afin de recueillir auprès des employeurs de l'information sur le marché du travail à l'échelle provinciale et locale, et de l'échanger;

- l'utilisation par le gouvernement du Forum des ministres du marché du travail, dont la portée est nationale, pour nouer le dialogue avec les autres provinces et territoires afin de mettre au point un système national intégré d'information sur le marché du travail permettant de recueillir en temps opportun de l'information exacte sur le marché du travail;
- l'établissement d'une stratégie d'information sur le marché du travail—y compris la réalisation d'un inventaire et d'une analyse de l'information actuellement disponible sur le marché du travail et de la collecte des données—au sujet des critères de mesure en lien avec le perfectionnement des compétences et la croissance économique dans l'ensemble des ministères;
- la mise à la disposition du public de l'information sur le marché du travail dans un site Web afin que les destinataires pertinents puissent s'en servir.

Le Cabinet a accepté toutes les recommandations du rapport du Comité d'experts peu après sa parution.

RECOMMANDATION 16

Pour faire en sorte que le financement affecté à la formation ou autrement à la préparation des personnes à occuper un emploi permette d'éclairer les décisions relatives aux programmes et au financement, et que la formation professionnelle favorise les professions qui présentent, selon toute vraisemblance, les meilleures perspectives d'emploi viable à long terme, le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle doit :

- obtenir des données prévisionnelles de la main-d'oeuvre par région et profession et recueillir d'autre information sur le marché du travail (comme les facteurs liés aux diplô-

més récents et aux tendances de migration prévues) plus fréquemment (p. ex. tous les deux ans) et sur une période de projection prolongée (p. ex. 10 ans);

- évaluer le travail des conseils locaux et des conseils de planification d'emploi à l'échelle locale permettant d'éclairer la prise de décisions et de prendre les mesures correctives nécessaires.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

À l'appui de la Stratégie pour une main-d'oeuvre hautement qualifiée, le Ministère explore des options pour améliorer l'information sur le marché du travail aux échelons local et régional. La Stratégie vise à améliorer la qualité et l'actualité de cette information et à éclairer la prise de décisions.

Le Ministère met actuellement à jour la publication *Emploi-avenir Ontario* pour la période 2017-2021, et prévoit augmenter le contenu régional et local, ce qui s'inscrit dans les améliorations courantes.

Il s'emploie aussi à améliorer l'information sur le marché du travail aux niveaux régional et local en étendant sa portée et sa profondeur à l'échelon communautaire. Par exemple, comme l'a constaté la vérificatrice générale, le Ministère met à l'essai des conseils locaux de planification d'emploi dans huit collectivités ontariennes afin d'élargir le réseau existant des conseils locaux. Pour l'instant, aucune décision n'a été prise concernant l'avenir de ces nouveaux conseils. Leur efficacité à atteindre les objectifs fixés sera mesurée au moyen d'une évaluation dirigée par le Ministère et réalisée par un consultant tiers. Cette évaluation déterminera si les conseils seront des membres permanents ou non du réseau d'emploi et de formation.

Le Ministère ajoute aussi du personnel au niveau régional pour recueillir, analyser et appliquer l'information sur les conditions locales du marché du travail, ce qui comprend

l'information produite par les conseils locaux de planification d'emploi et autres conseils locaux.

4.14 Diffusion limitée des résultats d'Emploi Ontario

Le Ministère publie deux objectifs, quoique ces deux objectifs n'aient pas été constants d'un exercice à l'autre. En 2014-2015, les objectifs étaient les suivants :

1. faire en sorte que 79 % des clients du programme Services d'emploi obtiennent un emploi ou poursuivent leurs études ou leur formation;
2. créer des débouchés pour 25 000 jeunes en Ontario par un investissement de 195 millions de dollars sur deux ans au Fonds d'aide à l'emploi pour les jeunes.

En 2015-2016, le deuxième objectif a été remplacé par ce qui suit :

1. fournir des services à plus de 150 000 jeunes sur deux ans au moyen de la Stratégie ontarienne d'emploi pour les jeunes, y compris à des jeunes à risque, à de jeunes Autochtones, à de nouveaux arrivants et à de jeunes handicapés, en prêtant attention au perfectionnement des compétences, aux liens avec le marché du travail, à l'entrepreneuriat et à l'innovation.

En ce qui touche l'exercice 2014-2015, le plus récent pour lequel des résultats étaient accessibles, seuls les résultats du deuxième objectif ont été rendus publics par le Ministère.

Par contre, en ce qui touche son programme d'éducation postsecondaire, le Ministère publie (entre autres) les taux de diplomation et les résultats en matière d'emploi dans un intervalle de six mois à deux ans suivant la diplomation pour l'ensemble des universités de l'Ontario combinées, et à titre particulier par université et domaine d'études. Les étudiants peuvent se servir de cette information pour choisir une université, un domaine d'études ou leur futur parcours de carrière. Rien de tel n'est publié quant aux résultats

en matière d'emploi des programmes des catégories Apprentissage ou Emploi et formation.

Nous avons également constaté que plusieurs mesures sont rendues publiques dans d'autres provinces. À titre d'exemple en Alberta, on fait rapport de 16 mesures, dont la satisfaction de la clientèle, le nombre d'apprentis inscrits, le nombre d'apprentis à qui des certificats sont délivrés ainsi que les taux d'achèvement de la formation en apprentissage à diverses étapes du programme de formation d'apprentissage. En Saskatchewan, on fait également rapport de plusieurs mesures de rendement, y compris le nombre accru de places de formation en classe offertes ou les taux d'achèvement dans les métiers à accréditation facultative ou ceux à accréditation obligatoire.

Pour ceux qui projettent de devenir apprentis, il serait utile de connaître le pourcentage d'apprentis qui trouvent un emploi dans le métier choisi à l'achèvement de leur programme. De plus, la publication des taux de réussite dans les cours de formation en classe et les examens d'accréditation des métiers, ainsi que des résultats des sondages sur la satisfaction auprès des agents de prestation de la formation, serait également utile pour les apprentis qui doivent choisir l'endroit où achever le volet en classe de leur programme. La publication des taux d'achèvement globaux par métier et de futurs débouchés en tenant compte de l'offre actuelle de personnes qui exercent déjà le métier, aiderait les apprentis à choisir le métier vers lequel se diriger.

RECOMMANDATION 17

Afin d'aider les chercheurs d'emploi et ceux qui songent à suivre une formation pour exercer un métier spécialisé ou une autre formation à des fins d'emploi, le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle doit :

- établir les mesures annuelles des résultats qui peuvent être déclarés;
- rendre publique l'information utile pour ceux qui perfectionnent leurs compétences

ou cherchent à obtenir un emploi, comme déclarer séparément le nombre de clients des Services d'emploi qui obtiennent un emploi et ceux qui poursuivent leur formation, de même que faire état des taux de réussite de la formation en apprentissage et du pourcentage d'apprentis qui trouvent un emploi dans le métier qu'ils ont choisi.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit à cette recommandation. Les rapports publics précédents répondaient aux exigences minimales du processus budgétaire annuel.

Le Ministère s'est engagé à accroître sensiblement le nombre de rapports diffusés au public, principalement dans l'optique de contribuer proactivement à l'initiative des données ouvertes de l'Ontario. Cette mesure maximisera l'accès aux données pertinentes du Ministère pour tous les intervenants, y compris les chercheurs d'emploi. Comme première étape, nous publierons six fichiers de données, y compris les résultats d'un nombre de programmes d'Emploi Ontario. Les fichiers particuliers ont été choisis en fonction de l'information la plus demandée par le public. Le Ministère planifie actuellement la diffusion des fichiers de données sur une base permanente.

4.15 Prestation en double des services d'emploi et de formation

Paru en 2012, le rapport Drummond relate l'offre de services d'emploi et de formation en Ontario par le truchement de nombreux ministères. Il est recommandé dans ce rapport que le gouvernement rationalise les services d'emploi et de formation pour les intégrer à Emploi Ontario afin de réaliser des gains d'efficacité administrative, d'améliorer l'accès de la clientèle aux services et de diminuer les coûts.

Au moment de notre audit, nous avons constaté que le gouvernement avait déjà intégré les programmes d'aide à l'emploi pour les jeunes offerts par le ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales, le ministère du Développement du Nord et des Mines et le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse à deux programmes mis en application par le Ministère (le Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes et le Programme d'orientation en matière d'emploi pour les jeunes). Le Ministère ne disposait pas d'information quant aux économies réalisées (si tel était le cas). Les membres du personnel nous ont appris que l'objectif ne consistait pas à réaliser des économies mais plutôt à donner aux jeunes un point unique d'accès aux services d'emploi.

Nous avons remarqué que d'autres ministères offraient encore des services et une aide en matière d'emploi, comme le montre la **figure 9**.

Figure 9: Services et soutiens en matière d'emploi offerts par d'autres ministères

Sources des données : ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle

Ministère	Programme	Paiements de transfert en 2015-2016 (en M\$)
Services sociaux et communautaires	Ontario au travail—Aide à l'emploi	196,3
Services sociaux et communautaires	Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées—Soutien de l'emploi	36,2
Affaires civiques, Immigration et Commerce international	Formation en milieu de travail	28,1
Santé et Soins de longue durée	Santé mentale—Soutiens à la formation professionnelle et à l'emploi	5,9
Total		266,5

Les membres du personnel du Ministère nous avaient appris que l'intégration des services d'emploi et de formation offerts par le ministère des Services sociaux et communautaires et le ministère de la Santé et des Soins de longue durée à ceux fournis par le Ministère par le truchement d'Emploi Ontario était envisagée. Ils nous avaient également appris qu'ils étaient dans l'attente de conseils provenant du *Comité provincial-municipal de l'aide sociale et de l'emploi* (un groupe de travail conjoint composé de membres du personnel du gouvernement provincial et des administrations municipales, créé en 2013 pour appuyer la réforme de l'aide sociale) quant à des options en vue de l'intégration de la fonction d'aide à l'emploi du programme Ontario au travail. De plus, le Ministère était dans l'attente de la mise au point par le gouvernement d'une *stratégie provinciale d'emploi pour les personnes handicapées*, suivant ce qui avait été annoncé dans le Budget de l'Ontario 2016, pour procéder à l'intégration des services d'emploi aux personnes ayant des problèmes de santé mentale dans le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées et les Services de soutiens à la formation professionnelle et à l'emploi.

Au moment de notre audit, les membres du personnel du Ministère nous avaient appris que le gouvernement ne prévoyait pas intégrer à Emploi Ontario le programme de formation en cours d'emploi offert par le ministère des Affaires civiles, de l'Immigration et du Commerce international. À cet égard, nous avons constaté

que près de 40 % des fournisseurs financés par le ministère des Affaires civiles, de l'Immigration et du Commerce international pour assurer la prestation de services d'emploi étaient également financés par le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle pour assurer la prestation de services semblables.

RECOMMANDATION 18

Afin d'éliminer la prestation en double des services, le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle doit établir un échéancier pour rationaliser les services d'emploi et de formation offerts par le ministère des Affaires civiles, de l'Immigration et du Commerce international au gouvernement et de les intégrer à Emploi Ontario.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère collaborera avec le ministère des Affaires civiles, de l'Immigration et du Commerce international pour améliorer la coordination des services et simplifier les parcours d'accès des clients au programme de formation relais et aux Services d'emploi d'Emploi Ontario. Il travaillera également avec le ministère des Affaires civiles, de l'Immigration et du Commerce international pour discerner et éliminer les chevauchements potentiels dans les services destinés aux populations d'immigrants hautement qualifiés.

Annexe 1 : Programmes d'Emploi Ontario et leur financement par paiements de transfert, dont les crédits d'impôt¹

Préparé par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

Programme	Date de début du programme	Description du programme	2015-2016			% de financement au sein de la catégorie
			Financement fédéral (en M\$)	Financement provincial (en M\$)	Financement total (en M\$)	
Emploi et formation						
Services d'emploi	2010	Permet aux clients d'accéder à une gamme complète de services en un seul endroit pour les aider à obtenir un emploi durable. Les services sont axés sur les clients et adaptés en fonction des besoins de chaque particulier. Leur prestation peut être individuelle ou collective. Les services fournis entrent dans cinq composantes : 1. Planification et coordination du service à la clientèle; 2. Ressources et information; 3. Recherche d'emploi; 4. Jumelage de travailleur-emploi, placement et incitatifs; 5. Maintien dans l'emploi et la formation.	266,1	69,1	335,2	44
Deuxième carrière	2008	Appuie les travailleurs sans emploi ou mis à pied qui nécessitent une formation professionnelle pour trouver un emploi dans les professions à forte demande en Ontario. L'objectif ultime de Deuxième carrière est de favoriser le retour au travail des personnes. Près de 85 % du financement est versé directement aux personnes et le solde aux collèges pour réaliser des activités à l'appui du programme.	155,7	3,4	159,1	21
Programme de subventions Canada-Ontario pour l'emploi	2014	Conçu pour inciter les employeurs à investir dans les compétences des chercheurs d'emploi et des employés. Les employeurs sont en mesure de choisir la formation qui répond à leurs besoins de main-d'œuvre et à déterminer les personnes auxquelles ils aimeraient qu'une formation soit donnée. Dans cette initiative à coûts partagés entre les employeurs et le gouvernement, celui-ci fournira les deux tiers du total des coûts de formation admissibles jusqu'à concurrence de 10 000 \$ par stagiaire, les petits employeurs bénéficiant d'une marge de manœuvre supplémentaire.	50,8	13,9	64,7	8
Crédit d'impôt de l'Ontario pour l'éducation coopérative	1996	Un crédit d'impôt remboursable offert aux employeurs qui embauchent des élèves inscrits à un programme d'éducation coopérative dans une université ou un collège de l'Ontario. Le crédit maximal relatif à chaque placement professionnel se situe à 3 000 \$.	—	53,9	53,9	7

Programme	Date de début du programme	Description du programme	2015-2016			% de financement au sein de la catégorie
			Financement fédéral (en M\$)	Financement provincial (en M\$)	Financement total (en M\$)	
Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes	2015	<p>Appuie les jeunes qui font face à de nombreux obstacles à l'emploi. Ce programme comporte deux composantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une composante permanente, lancée à l'automne 2015 pour aider les jeunes de 15 à 29 ans qui sont sans emploi, à l'école ou en formation. • Une composante estivale, lancée en avril 2015 pour procurer aux élèves de 15 à 18 ans du secondaire confrontés à de nombreux obstacles de l'information, des occasions d'emploi pendant l'été et des placements professionnels à temps partiel durant l'année scolaire pour les aider à faire des choix positifs dans leur éducation et leur carrière. 	—	42,6	42,6	6
Prestations d'aide au travail indépendant de l'Ontario (PATIO)— <i>abolie en 2015-2016</i> ²	2007	Elles procurent un soutien à l'acquisition de compétences entrepreneuriales ainsi qu'une aide financière pour que les participants admissibles puissent élaborer leur plan d'affaires, le mettre en oeuvre et lancer leur propre entreprise. Cette aide financière a pour objet de couvrir les frais personnels de subsistance, entre autres, durant les premières étapes de l'entreprise.	40,4	0,4	40,8	5
Service d'emplois d'été— <i>abolie en 2015-2016</i> ²	1995	Une composante de la stratégie Emplois d'été Ontario, laquelle rassemble les programmes et services d'emplois d'été à l'intention des jeunes et en provenance de sept ministères provinciaux : Enseignement supérieur et Formation professionnelle; Agriculture, Alimentation et Affaires rurales; Services à l'enfance et à la jeunesse; Développement économique et Croissance; Services gouvernementaux et Services aux consommateurs; Développement du Nord et Mines; Richesses naturelles et Forêts. La stratégie Emplois d'été Ontario englobe le Service d'emplois d'été, le programme Entreprise d'été, le Programme Expérience Été, le Programme d'intendance environnementale des jeunes brigadiers (anciennement le Programme des brigadiers de l'Ontario), les Perspectives d'emploi d'été dans la fonction publique de l'Ontario, et Emplois d'été pour les jeunes.	—	34,3	34,3	5
Services d'aide à l'emploi de l'Ontario	2007	Procure un soutien financier aux organisations qui assurent la prestation de services d'emploi aux personnes handicapées sans emploi.	18,2	0,5	18,7	2

Programme	Date de début du programme	Description du programme	2015-2016			% de financement au sein de la catégorie
			Financement fédéral (en M\$)	Financement provincial (en M\$)	Financement total (en M\$)	
Initiative ciblée pour les travailleurs âgés	2009	Une initiative fédérale-provinciale conjointe ayant pour objet de fournir aux travailleurs âgés sans emploi (de 55 à 64 ans) au sein des collectivités vulnérables (population < 250 000) une programmation visant à accroître leur employabilité, à leur permettre de réintégrer le marché du travail, et à faire en sorte qu'ils demeurent des participants actifs et productifs au sein du marché du travail.	8,4	1,8	10,2	1
Fonds d'aide à l'emploi pour les jeunes-- <i>aboli en 2015-2016</i> ²	2013	Les employeurs peuvent obtenir des incitatifs jusqu'à concurrence de 6 800 \$ par placement pour les aider à assumer le coût des salaires et de la formation des nouvelles recrues de 15 à 29 ans sans emploi, qui ne font pas d'études à temps plein, dans les cas où ces employeurs procèdent à un placement professionnel d'une durée de quatre à six mois.	–	9,5	9,5	1
Partenariats pour la création d'emplois de l'Ontario	2007	Conçu pour soutenir les projets de partenariat qui procurent aux prestataires de l'assurance-emploi des possibilités d'acquies une expérience professionnelle significative qui améliorera leurs perspectives d'emploi à long terme. Les activités de chaque projet doivent avantager à la fois le participant et la collectivité, le point de mire principal étant le participant. Les projets sont d'une durée variable, allant jusqu'à un maximum de 52 semaines.	3,0	0,0	3,0	–
Total—Emploi et formation			542,6	229,4	772,0	100
Apprentissage³						
Crédit d'impôt pour la formation en apprentissage	2004	Un crédit d'impôt remboursable offert aux employeurs qui embauchent et forment des apprentis (dans certains métiers spécialisés) au cours des 36 premiers mois d'un programme d'apprentissage. Le crédit maximal de chaque apprentissage s'établit à 5 000 \$ par exercice.	–	200,7	200,7	60
Programme d'achat des places de formation	Avant 1980	Permet de subventionner le coût du volet en classe de la formation en apprentissage.	69,7	7,7	77,4	23
Programme de préapprentissage	2001	Aide les personnes intéressées à effectuer un apprentissage mais qui n'ont ni les compétences, ni l'expérience pour obtenir un emploi en tant qu'apprenti.	–	13,6	13,6	4
Programme d'apprentissage pour les jeunes de l'Ontario	1995	Donne la possibilité d'une formation à titre d'apprenti, concomitante à l'obtention du diplôme d'études secondaires.	–	11,1	11,1	4
Programme apprentissage-diplôme	2003	Combine un programme menant à un diplôme d'études collégiales et une formation en apprentissage débouchant sur un certificat de qualification.	–	11,1	11,1	4

Programme	Date de début du programme	Description du programme	2015-2016			% de financement au sein de la catégorie
			Financement fédéral (en M\$)	Financement provincial (en M\$)	Financement total (en M\$)	
Soutiens du revenu à l'apprentissage	2007	Procure une aide financière temporaire aux clients de la catégorie Apprentissage qui suivent une formation en classe et ont droit à, ou ont déjà reçu, des prestations d'assurance-emploi.	7,7	—	7,7	2
Prime à l'achèvement de la catégorie Apprentissage versée aux employeurs	2009	Les employeurs obtiennent une prime de 1 000 \$ pour chaque apprenti qui achève la formation en apprentissage et obtient un certificat d'apprentissage et, le cas échéant, un certificat de qualification dans le cadre de son emploi.	—	4,6	4,6	1
Prime d'achèvement versée aux apprentis dans les métiers non désignés Sceau rouge	2009	Procure une prime imposable de 2 000 \$ aux apprentis qui achèvent une formation dans un métier non désigné Sceau rouge en Ontario. Cette prime complète la Subvention à l'achèvement de la formation d'apprenti dans un métier désigné Sceau rouge du gouvernement fédéral.	—	4,1	4,1	1
Soutien à la préparation des examens	2009	Procure un soutien d'une durée maximale de 30 heures consacrées en classe à la préparation des apprentis afin qu'ils réussissent l'examen d'accréditation de leur métier.	—	2,0	2,0	1
Soutien aux apprenties et apprentis non admissibles à l'assurance-emploi pendant la formation en classe	2010	Procure un soutien jusqu'à concurrence de 1 500 \$ aux apprentis qui n'ont pas droit à l'assurance-emploi pendant qu'ils achèvent leur formation en classe.	—	0,6	0,6	—
Total—Apprentissage			77,4	255,5	332,9	100
Compétences fondamentales						
Alphabétisation et formation de base	1997	Procure des services gratuits de formation aux adultes dont les compétences se situent en deçà de la 12 ^e année du cursus de l'Ontario et qui éprouvent de la difficulté en français ou en anglais, pour les aider à acquérir des compétences en communication, en numérisation et à les mettre en application. Ce programme sert essentiellement les élèves adultes qui souhaitent améliorer leurs compétences en littératie et en numérisation afin d'atteindre leurs objectifs d'emploi, de niveau postsecondaire, en matière d'apprentissage, de crédits de niveau secondaire et d'indépendance. Sa prestation est assurée par le truchement des collèges, des conseils scolaires et des organismes communautaires. La prestation vise quatre groupes culturels : les Autochtones, les anglophones, les sourds et les francophones.	55,3	30,4	85,7	95

Programme	Date de début du programme	Description du programme	2015-2016			% de financement au sein de la catégorie
			Financement fédéral (en M\$)	Financement provincial (en M\$)	Financement total (en M\$)	
Programme ontarien d'aide aux personnes inscrites aux programmes de formation relais (POA-FR)	2010	Procure des bourses allant jusqu'à 5 000 \$ pour couvrir les coûts directs de formation (par exemple les droits de scolarité, les manuels et l'équipement) aux demandeurs admissibles ayant des besoins financiers et qui suivent un programme de formation relais approuvé aux termes du POAFR dans un établissement d'enseignement postsecondaire de l'Ontario. Le POAFR est administré de façon conjointe avec le ministère des Affaires civiles et de l'Immigration, lequel discerne et approuve les programmes de formation relais donnant droit au financement du POAFR.	—	4,9	4,9	5
Total—Compétences fondamentales			55,3	35,3	90,6	100
Marché du travail						
Commissions locales	1994	En Ontario, 26 commissions locales dirigent la planification du marché du travail à l'échelle locale. Ces commissions sont des groupes communautaires dont le rôle fondamental consiste à évaluer la conjoncture du marché du travail à l'échelle locale et à collaborer avec les intervenants communautaires pour régler les enjeux du marché du travail à l'échelle locale.	6,8	0,2	7,0	48
Conseils locaux de planification en matière d'emploi (à partir de 2015-2016)	2015	Groupes qui assurent le lien entre intervenants locaux et sont dirigés pour améliorer la conjoncture du marché du travail dans les collectivités locales par les moyens suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Élargir la compréhension des enjeux du marché du travail à l'échelle locale et améliorer l'accès à l'information sur le marché du travail. • Appuyer la planification intégrée par un rôle de point central de liaison entre employeurs, fournisseurs de services et autres intervenants gouvernementaux et communautaires. • Servir de carrefour pour mettre en lien les employeurs ainsi que d'autres groupes d'employeurs avec les services d'emploi et de formation. • Collaborer avec les intervenants communautaires à l'élaboration de projets relatifs à la recherche et diriger des démarches novatrices. • Travailler de concert avec les organismes provinciaux et communautaires pour discerner les pratiques exemplaires et les communiquer. 	2,9	0,3	3,2	22

Programme	Date de début du programme	Description du programme	2015-2016			% de financement au sein de la catégorie
			Financement fédéral (en M\$)	Financement provincial (en M\$)	Financement total (en M\$)	
Partenariats du marché du travail de l'Ontario	2007	Fournissent une aide financière aux communautés, aux employeurs, aux groupes sectoriels de même qu'aux associations employeurs-employeurs à l'échelle locale pour contribuer à l'élaboration et à l'instauration de stratégies qui traitent les besoins de rajustement de la main-d'œuvre, du développement économique local et de la planification des ressources humaines et donnent suite à ceux-ci.	1,8	—	1,8	12
Programme d'adaptation de la main-d'oeuvre	1980	Donner des fonds d'aide sur les plans consultatif et financier pour aider les particuliers à s'adapter aux retombées d'une perte d'emploi ou de la menace d'une perte d'emploi en milieu de travail. Il est également possible qu'un centre d'intervention soit mis en place temporairement dans les cas de fermetures d'usine à grande échelle afin que les travailleurs puissent y recevoir des services.	1,4	—	1,4	10
Compétences Canada	2002	Un organisme national sans but lucratif qui fait activement la promotion des carrières dans les métiers spécialisés et les technologies auprès des jeunes Canadiens. L'organisme cherche à favoriser et à appuyer une démarche coordonnée au Canada pour faire la promotion des métiers spécialisés et des technologies auprès des jeunes.	—	0,8	0,8	5
Fonds ontarien de recherche et d'innovation en matière de capital humain	2007	Apporter un soutien financier aux projets de recherche pour discerner des moyens optimaux par lesquels aider les personnes à se préparer à l'emploi, à en trouver un ou à le conserver et à devenir des participants productifs de la population active. Ce fonds est conçu pour appuyer l'élaboration factuelle des programmes et politiques dans les domaines de l'enseignement postsecondaire, du marché du travail, ainsi que des politiques d'emploi et de formation.	0,5	—	0,5	3
Total—Marché du travail			13,4	1,3	14,7	100
Total général			688,7⁴	521,5	1 210,2⁵	

1. Les paiements de transfert sont consentis aux fournisseurs de services tiers, à moins d'avis contraire.

2. Les programmes abolis en 2015-2016 n'admettaient plus de nouveaux clients, mais continuaient de fournir des services aux clients actuels.

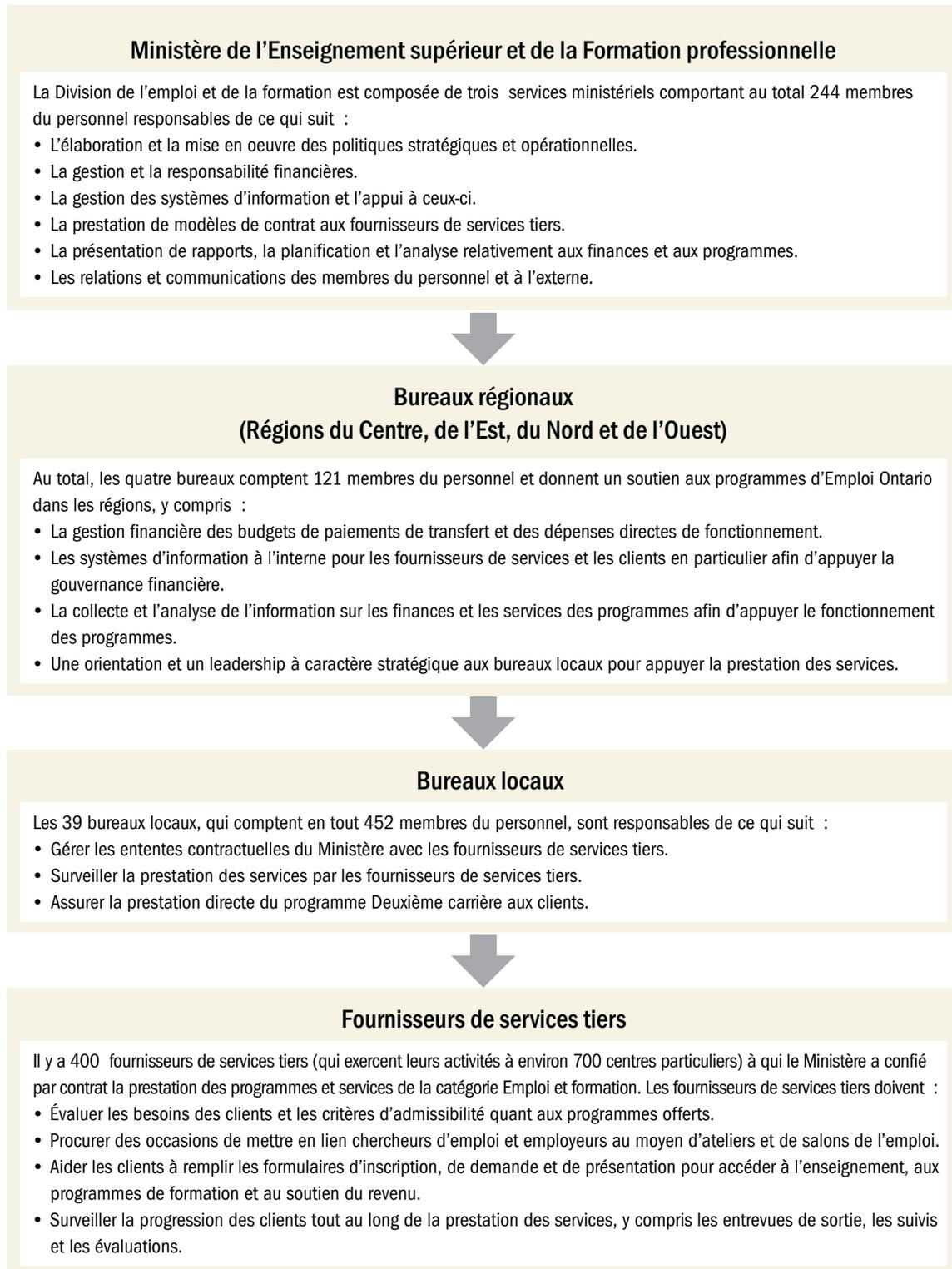
3. Des fonds supplémentaires de 0,7 million de dollars ont été consentis à des apprentis de première année pour les aider à acheter des outils. Comme il s'agit d'un montant remboursable, il ne fait pas partie du tableau.

4. Le gouvernement fédéral a octroyé à l'Ontario des fonds supplémentaires de 146 millions de dollars pour l'administration du programme, et des fonds de 6,4 millions ont été reportés pour une utilisation ultérieure; le financement totalisant 841,1 millions de dollars.

5. Le Ministère a engagé des coûts directs de fonctionnement supplémentaires de 96,2 millions de dollars (y compris l'administration d'un centre d'appels et d'un guichet emplois), ce qui a porté le total des coûts de fonctionnement à 1,3 milliard.

Annexe 2 : Rôles et responsabilités des membres du personnel du Ministère et des fournisseurs de services tiers en ce qui touche les services d'emploi et de formation

Source des données : ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle



Annexe 3: Description du modèle de financement du programme Services d'emploi

Source des données : ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle

Le modèle de financement employé par le Ministère pour déterminer le montant du financement de chaque fournisseur de services tiers du programme Services d'emploi comporte trois principaux intrants :

1. Les objectifs des services assistés : le nombre visé de clients pour lesquels un plan des Services d'emploi sera conçu afin d'orienter leur recherche d'emploi, leurs études ou leur formation au cours d'un exercice donné.
2. Les indicateurs du marché du travail : les conditions d'emploi et démographiques au sein du milieu où évolue le fournisseur de services.
3. Les indicateurs de l'endroit : les coûts relatifs de l'activité commerciale au sein d'un milieu en particulier.

Ces intrants servent à déterminer trois montants de financement à chaque centre des fournisseurs de services :

1. Les fonds de fonctionnement, calculés d'après la moyenne des intrants de l'information sur le marché du travail et l'endroit, multipliés par le nombre ciblé de clients avec aide.
2. Les incitatifs consentis aux employeurs pour embaucher des candidats, calculés à 190 \$ par client ciblé avec aide.
3. Le soutien à la clientèle pour atténuer les obstacles à l'emploi (comme les laissez-passer d'autobus, les vêtements et les services de garde d'enfants), calculé à 10 \$ par client ciblé avec aide.

La budgétisation des incitatifs consentis aux employeurs et du soutien à la clientèle est fondée sur le calcul ci-dessus, mais les versements sont rajustés tout au long de l'exercice en fonction du soutien et des incitatifs concrètement utilisés.

Annexe 4 : Ordre des métiers de l'Ontario

Source des données : Ordre des métiers de l'Ontario

L'Ordre des métiers de l'Ontario (l'« Ordre ») est un organisme de réglementation géré par l'industrie et dont la mission consiste à réglementer les métiers spécialisés et à en faire la promotion. La principale fonction de l'Ordre est de veiller à ce que les personnes qui travaillent dans les métiers à accréditation obligatoire (ceux pour lesquels il faut obtenir une accréditation pour les exercer, par exemple plombier) aient la formation et l'accréditation nécessaires pour exercer légalement ces métiers en Ontario.

Gouvernance

La structure de gouvernance de l'Ordre comprend ce qui suit :

- un *conseil d'administration* composé de 21 membres qui représentent les employeurs et les employés dans le réseau des métiers spécialisés ainsi que le grand public;
- quatre *conseils sectoriels* qui représentent les quatre secteurs des métiers spécialisés (construction; industrie; force motrice; services).
- des *conseils de métier* qui représentent des métiers particuliers;
- une liste d'arbitres qui siègent à des comités d'examen relatifs aux ratios compagnon-apprenti et au classement des métiers selon l'accréditation obligatoire ou facultative.

Toutes les nominations aux divers conseils et comités d'examen sont faites par le Conseil des nominations de l'Ordre des métiers de l'Ontario, lequel est un organisme du gouvernement de l'Ontario.

En août 2013, un protocole d'entente (PE) a été établi entre le Ministère et l'Ordre pour orienter leurs liens et décrire leurs responsabilités. En outre, des cadres supérieurs du Ministère et de l'Ordre se

réunissent deux fois par année dans le cadre d'un comité mixte pour :

- déterminer conjointement l'orientation stratégique à long terme suivant le PE;
- garantir la concordance des ressources pour appuyer le PE;
- tenir chaque partie en cause au courant des éléments nouveaux ou priorités qui peuvent influencer sur les capacités du Ministère ou de l'Ordre à s'acquitter de ses obligations aux termes du PE ou de la *Loi de 2009 sur l'Ordre des métiers de l'Ontario et l'apprentissage*;
- échanger de l'information sur l'orientation stratégique de chacune des parties en cause et des autres exigences administratives, s'il y a lieu.

Catégories de membres

L'Ordre est financé au moyen des cotisations. Parmi les membres, il y a les apprentis et les travailleurs accrédités, comme les compagnons dans les métiers à accréditation obligatoire, et ceux des métiers à accréditation facultative qui décident de faire partie de l'Ordre. Les employeurs et les parrains sont également membres de l'Ordre. Au moment de notre audit, les cotisations annuelles s'établissaient à 60 \$ pour les apprentis et à 120 \$ pour les travailleurs accrédités et les employeurs.

Fondation

L'Ordre des métiers de l'Ontario a été fondé en avril 2013 en vertu de la *Loi de 2009 sur l'Ordre des métiers de l'Ontario et l'apprentissage*, par suite d'un rapport paru en 2008 et que le Ministère avait commandé à l'entreprise T.E. Armstrong Consulting. À l'époque où l'examen s'est déroulé, le milieu des métiers spécialisés était insatisfait, tout particulièrement des processus servant à déter-

miner le classement des métiers et les ratios compagnon-apprenti, et souhaitait une gouvernance exercée par l'industrie dans le réseau des métiers. L'entreprise d'experts-conseils devait tenir compte des retombées d'un élargissement de l'accréditation obligatoire à des métiers déjà à accréditation facultative pour des raisons de santé et de sécurité, de l'inscription de nouveaux apprentis, des taux d'achèvement des programmes d'apprentissage, de la protection des consommateurs, des retombées économiques ainsi que d'autres facteurs pertinents. Elle a recommandé que le Ministère rencontre les intervenants pour créer un nouvel établissement de gouvernance des métiers, à savoir l'Ordre des métiers de l'Ontario. Dans les fonctions de l'Ordre, on a recommandé d'intégrer la mise en place de comités d'experts pour examiner les demandes d'attestation obligatoire et prodiguer des conseils au ministre; la participation à la mise en application de l'attestation; la promotion du profil et de l'état des métiers; et l'examen périodique des ratios compagnon-apprenti.

À ces débuts, l'Ordre s'est vu confier les responsabilités suivantes par le Ministère :

- déterminer les compétences requises pour chaque métier;
- classer les métiers comme étant à accréditation obligatoire ou facultative;
- faire appliquer la loi;
- délivrer des certificats de qualification;

- mettre en place les programmes d'apprentissage;
- déterminer les ratios compagnon-apprenti.

L'Ordre assume également depuis ce temps de nouvelles responsabilités, dont la promotion des métiers spécialisés et l'administration d'un registre de gens de métier auquel le public a accès.

Le Ministère a consacré en tout 22,7 millions de dollars à la fondation de l'Ordre des métiers de l'Ontario entre les exercices 2011-2012 et 2013-2014. L'Ordre n'a reçu aucun financement du Ministère au cours des exercices subséquents.

Examen des principaux processus commandé par le Ministère

En octobre 2014, le Ministère a confié à Tony Dean (l'ancien secrétaire du Conseil des ministres) la tenue de l'examen des principaux domaines du réseau des métiers spécialisés de l'Ontario qui s'inscrivent dans le mandat de l'Ordre. En 2015, un rapport est paru, assorti de 31 recommandations à l'Ordre en vue d'améliorer les processus relatifs à la portée de l'exercice des métiers, aux examens de classement et de reclassement des métiers, aux examens des ratios compagnon-apprenti, à l'application de la *Loi de 2009 sur l'Ordre des métiers de l'Ontario et l'apprentissage*, ainsi qu'aux décisions prises par la Commission des relations de travail de l'Ontario.

Annexe 5 : Programme de formation en apprentissage en Ontario

Source des données : ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle

Formation en apprentissage

Pour obtenir l'accréditation dans un métier spécialisé, le candidat doit avoir au moins 16 ans et satisfaire aux critères nécessaires d'admission scolaire. Il doit :

1. Trouver un employeur qui jouera le rôle de parrain et consentira à donner la formation requise en milieu de travail.
2. Présenter (de concert avec son employeur) une demande de formation en apprentissage au Ministère.
3. Enregistrer (de concert avec son employeur) une entente de formation auprès du Ministère, si celui-ci détermine que les deux parties en cause sont admissibles.
4. Devenir membre de l'Ordre (et acquitter les droits requis), de façon à maintenir l'état d'enregistrement de l'entente de formation.
5. Achever la formation requise en milieu de travail sous la supervision d'une personne qualifiée et spécialisée dans le métier, suivant ce qui est précisé par l'Ordre.
6. Achever la formation requise en classe, dirigée par les agents de prestation de la formation (dans les collèges et à l'extérieur des collèges) selon un cursus approuvé par l'Ordre. Le Ministère met à l'horaire cette formation pour l'apprenti, et l'employeur est tenu d'accorder à l'apprenti la permission de s'absenter du travail pour assister aux cours.
7. Recevoir un certificat d'apprenti, lequel est délivré par le Ministère une fois remplies toutes les conditions (formation en milieu de travail et en classe) du programme d'apprentissage du métier en question. Note : Les apprentis qui perdent leur employeur sont autorisés à poursuivre le programme et à assister aux séances de formation en classe pendant une période maximale d'un an. Cependant, pour obtenir leur certificat d'apprenti, ils sont néanmoins tenus d'achever les heures de formation en classe et en milieu de travail.

Les étapes suivantes sont requises pour les métiers à accréditation obligatoire, mais elles sont facultatives pour les apprentis qui suivent une formation dans un métier à accréditation facultative, en ce qui touche le certificat de qualification :

8. Passer et réussir l'examen final d'accréditation donné par le Ministère pour le compte de l'Ordre.
9. Recevoir un certificat de qualification de l'Ordre.
10. S'inscrire à l'Ordre en tant que compagnon.

Rôles et responsabilités

Les responsabilités des principales parties en cause dans l'appui aux apprentis tout au long du processus de formation sont décrites comme suit.

Le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle (le Ministère)

- Évaluer l'admissibilité de l'apprenti, du parrain, du formateur en milieu de travail et de l'agent de prestation de la formation en classe quant à la participation à la formation en apprentissage.
- Enregistrer les ententes de formation entre l'apprenti, le parrain et le Ministère.
- Acheter la formation en classe des agents de prestation de la formation, puis mettre à l'horaire cette formation en classe à l'intention des apprentis.
- Délivrer des certificats d'apprenti aux apprentis.
- Faire passer les examens d'accréditation pour le compte de l'Ordre des métiers de l'Ontario.

L'Ordre des métiers de l'Ontario

- Réglementer l'exercice des métiers spécialisés en Ontario par l'application des qualifications relatives à ces métiers.
- Déterminer le champ d'exercice et les normes des métiers, y compris le cursus, les critères de formation en milieu de travail, les ratios compagnon-apprenti et les examens d'accréditation.
- Délivrer les certificats de qualification aux apprentis.
- Établir les salaires des apprentis dans certains métiers

Agents de prestation de la formation

- Donner la formation en classe en fonction des normes du cursus approuvé.
- Être approuvé en tant qu'agent de prestation de la formation par le Ministère. Actuellement, cette exigence vise l'ensemble des 24 collèges d'arts appliqués et de technologie et des 43 établissements extérieurs aux collèges (33 centres de formation parrainés par les syndicats, six établissements de formation sans but lucratif, deux centres de formation parrainés par les employeurs, et deux collèges privés d'enseignement professionnel) de l'Ontario.

Parrain ou employeur

- Donner l'information en milieu de travail.
- Satisfaire aux exigences du ratio compagnon-apprenti.
- Consentir à autoriser l'apprenti à s'absenter du travail pour achever la formation requise en classe.
- Veiller à ce que le personnel, l'équipement et les machines qui interviennent dans la prestation de la formation respectent les normes du Ministère de même que l'ensemble des lois relatives au travail.
- Décider du moment où l'apprenti a satisfait aux exigences de la formation en milieu de travail, puis fournir à l'Ordre la documentation à l'appui de cette décision.

Formateur en milieu de travail (compagnon)

- Assumer la responsabilité de la formation de l'apprenti, suivant les directives du parrain.
- Être titulaire d'un certificat de qualification (si la formation donnée se rapporte à un métier à accréditation obligatoire), sinon d'un certificat de qualification, d'un certificat d'apprenti ou d'un titre équivalent (si la formation donnée se rapporte à un métier à accréditation facultative).

Voie parallèle vers la formation en apprentissage

Il est possible de devenir une personne de métier accréditée sans achever le programme d'apprentissage décrit ci-dessus. Les candidats en mesure de montrer qu'ils possèdent des titres de compétence équivalents ainsi qu'une expérience professionnelle peuvent présenter une demande d'équivalences et obtenir l'autorisation de passer l'examen du certificat de qualification relativement au métier en question. Cette voie pourrait s'appliquer aux personnes formées à l'étranger, dans une autre province ou dans l'armée, ou aux Ontariens ayant achevé un programme menant à un diplôme ou acquis une expérience professionnelle dans le métier en question. L'Ordre procédera à une évaluation des équivalences professionnelles pour déterminer si le candidat a acquis les compétences nécessaires en lien avec le champ d'exercice du métier. Une évaluation des équivalences professionnelles est également menée pour vérifier la validité de l'accréditation extérieure à l'Ontario dans un métier désigné Sceau rouge (des métiers dont les titres de compétence sont reconnus partout au pays).

En 2015, l'Ontario a reçu des demandes d'environ 5 200 particuliers pour passer l'examen du certificat de qualification au moyen du processus d'équivalence; de ce nombre, 56 % résidaient en Ontario, 35 % étaient formés à l'étranger, 8 % étaient titulaires d'un certificat ou d'un Sceau rouge délivré par une autre province, et 1 % étaient titulaires d'un certificat délivré par l'armée. Habituellement, le taux de réussite à l'examen de ces particuliers était inférieur à celui des apprentis ayant passé l'examen.

Mode de financement de la formation en classe

Chaque année, le Ministère conclut un contrat avec chacun des agents de prestation de la formation relativement à chaque cours de formation en apprentissage approuvé. Il est précisé dans ce contrat le montant maximal de financement du nombre approuvé de places des apprentis (ou de places offertes en classe), négocié entre les parties en cause, et qui est censé tenir compte des inscriptions précédentes, de la demande prévue, et du financement global offert par le Ministère. Seuls les apprentis ayant une entente de formation active enregistrée auprès du Ministère peuvent s'inscrire à la formation en classe.

Le Ministère verse aux agents de prestation de la formation un taux quotidien par place offerte. Celui-ci a augmenté pour passer de 57,35 \$ en 2008-2009 à 61,36 \$ en 2015-2016 puis à 63,09 \$ en 2016-2017. L'apprenti paye un tarif supplémentaire de 10 \$ par jour. Le financement en provenance du Ministère et de l'apprenti sert à acquitter les frais fixes et variables. Le montant maximal dans le contrat correspond au nombre approuvé de places offertes, multiplié par le taux quotidien. Habituellement, la formation dure 40 jours.

Aux termes des contrats, le Ministère exige des agents de prestation de la formation qu'ils présentent de l'information financière auditée de fin d'exercice. Le Ministère doit rapprocher le montant du financement fourni avec les dépenses de programme auditées présentées, puis recouvrer les fonds qui ne sont pas dépensés, habituellement par le rajustement du montant des futurs versements.