

Division de l'emploi et de la formation

Suivi des vérifications de l'optimisation des ressources, section 3.08 du *Rapport annuel 2008*

Contexte

La Division de l'emploi et de la formation (la Division) du ministère de la Formation et des Collèges et Universités (le Ministère), ses bureaux locaux et environ 850 fournisseurs de services offrent des programmes et des services de formation ayant pour objectifs de former une main-d'oeuvre qualifiée, de préparer les Ontariens sans emploi à intégrer ou à réintégrer le marché du travail, d'aider les étudiants à trouver des emplois d'été et d'offrir une assistance aux travailleurs touchés par des fermetures d'entreprises ou des réaménagements importants des effectifs. La prestation des services est assurée par des organismes tiers tels que des municipalités, des collèges, le YMCA, l'INCA et des groupes des Premières nations. Depuis l'entrée en vigueur, le 1^{er} janvier 2007, de l'Entente sur le développement du marché du travail avec le gouvernement du Canada, le Ministère est responsable des programmes fédéraux collectivement désignés sous le nom « Prestations d'emploi et mesures de soutien de l'Ontario ». En 2009-2010, le gouvernement du Canada a fourni 538 millions de dollars pour ces programmes (529 millions en 2007-2008) ainsi que 53 millions de dollars au titre des coûts administra-

tifs (53 millions également en 2007-2008), ce qui comprend les salaires et avantages sociaux de plus de 500 employés.

Ces programmes ont été incorporés aux programmes d'emploi et de formation existants de la Division, ce qui a porté à plus de 1,5 milliard de dollars les dépenses associées à la prestation de services améliorés d'aide à l'intégration ou à la réintégration au marché du travail en 2009-2010 (900 millions en 2007-2008). Notre vérification de 2007-2008 mettait l'accent sur deux programmes du Ministère qui existaient déjà et deux programmes fédéraux transférés récemment qui, ensemble, ont compté pour plus de 510 millions de dollars des dépenses effectuées par la Division en 2009-2010 (400 millions en 2007-2008).

Il était ressorti de notre *Rapport annuel 2008* que le Ministère avait apporté des améliorations et qu'il avait réussi à accroître les occasions d'apprentissage et le nombre d'inscriptions relativement à ses deux programmes existants, Apprentissage et Alphabétisation et formation de base, mais que moins de la moitié des apprentis achevaient leur formation avec succès. En outre, nous avons constaté que la moitié des apprentis avaient échoué à leur examen final menant à l'obtention d'un certificat. Nous avons également observé qu'en plus d'améliorer les résultats obtenus par les clients, le

Ministère devait réduire les inégalités concernant le financement octroyé aux fournisseurs de services chargés du programme Alphabétisation et formation de base.

En ce qui a trait aux deux programmes transférés par le gouvernement fédéral, soit Développement des compétences et Prestations d'aide au travail indépendant, nous avons remarqué que le Ministère devait prendre des mesures additionnelles afin d'en garantir l'exécution uniforme et équitable à l'échelle de la province. Nous avons notamment observé ce qui suit :

- Aux bureaux locaux que nous avons visités en 2008, les conseillers en apprentissage ne pouvaient effectuer que peu ou pas de visites de surveillance aux employeurs et aux fournisseurs de formation en classe. Ils ont aussi mentionné qu'on accordait une priorité excessive à l'atteinte des objectifs d'inscription, au lieu d'essayer d'accroître le nombre d'apprentis qui réussissent à obtenir leur certificat.
- Le Ministère ne s'était pas doté d'une stratégie officielle visant à augmenter les inscriptions à des programmes d'apprentissage pour les métiers spécialisés faisant l'objet d'une forte demande, et la majeure partie de la hausse des inscriptions avait lieu dans le secteur des services.
- La responsabilité de s'assurer que seules les personnes possédant les titres de compétence requis peuvent pratiquer les métiers agréés pour des raisons de sécurité avait été déléguée en grande partie aux inspecteurs du ministère du Travail. Les activités d'exécution de la loi s'étaient intensifiées depuis notre vérification de 2002, particulièrement dans l'industrie de la construction. Cependant, au moment de notre vérification de 2008, le Ministère n'assurait pas une coordination adéquate des efforts déployés avec le ministère du Travail et d'autres organismes pour faire respecter la loi dans des secteurs tels que celui de la force motrice (entretien des véhicules et du matériel).

- Nous avons constaté (constatation confirmée par les examens internes du Ministère) un manque d'uniformité dans la façon dont les bureaux locaux déterminaient le niveau de soutien financier à fournir aux clients des programmes Développement des compétences et Prestations d'aide au travail indépendant. En effet, des clients dont la situation financière était comparable ont pu recevoir des montants très différents.
- Nous avons trouvé des contrats d'apprentissage conclus avec certains clients dans le cadre du programme Développement des compétences qui coûtaient plus de 50 000 \$ au Ministère et qui n'étaient pas nécessairement conformes aux objectifs du programme. Le coût de ces contrats a ensuite été plafonné à 28 000 \$, en juin 2008.
- Le Ministère ne disposait pas de renseignements indiquant si les clients continuaient de travailler dans leur domaine de formation et si les bénéficiaires du programme Prestations d'aide au travail indépendant parvenaient à assurer la survie de leur nouvelle entreprise.

Nous avons recommandé un certain nombre d'améliorations, et le Ministère s'était engagé à prendre des mesures pour répondre à nos préoccupations. En outre, le Comité permanent sur les comptes publics a tenu une audience sur notre vérification en mai 2009.

État des recommandations

D'après les renseignements obtenus du Ministère, des progrès notables ont été réalisés en ce qui concerne un grand nombre des recommandations que nous avons formulées dans notre *Rapport annuel 2008*, telles que celles ayant trait au programme Prestations d'aide au travail indépendant. Dans certains cas, les progrès additionnels dépendront de la mise en oeuvre réussie du Curriculum d'alphabétisation des adultes de l'Ontario en 2011,

du nouveau Système d'information d'Emploi Ontario en 2011-2012 et de l'Ordre des métiers, qui entrera en fonction en juin 2012. L'état des mesures prises en réponse à chacune de nos recommandations au moment de notre suivi est exposé ci-après.

PROGRAMME APPRENTISSAGE

Suivi des taux d'achèvement

Recommandation 1

Pour mieux faire en sorte que les apprentis achèvent leur formation et contribuent à combler la demande de travailleurs qualifiés sur le marché du travail, le ministère de la Formation et des Collèges et Universités doit :

- *mesurer et suivre les taux d'achèvement des programmes d'apprentissage et les taux d'emploi, à l'aide de méthodes permettant d'effectuer des comparaisons entre les métiers et des comparaisons au fil du temps, ainsi que réaliser des analyses comparatives avec d'autres administrations;*
- *évaluer périodiquement les raisons pour lesquelles les apprentis n'achèvent pas leur formation, et élaborer des stratégies visant à remédier à ces situations.*

État

Le Ministère nous a informés qu'au moment de notre suivi, il produisait des rapports exhaustifs sur les tendances en matière d'emploi pour divers métiers à l'aide du Système d'information d'Emploi Ontario-Logiciel de soutien à l'apprentissage (SIEOLSA), un système sur le Web visant à soutenir la gestion et l'exécution des programmes d'obtention de certificat de formation en apprentissage et de formation modulaire ainsi que la production de rapports à ce sujet. Le SIEOLSA permet notamment de suivre la progression des clients depuis leur inscription jusqu'à l'obtention du certificat.

En ce qui concerne ses programmes d'apprentissage, le Ministère nous a dit qu'il avait créé de

nouveaux rapports en vue de surveiller l'activité relative à l'achèvement de la formation en classe. Par exemple, le Ministère s'emploie à élaborer des rapports qui font le suivi des apprentis tout au long de leur formation jusqu'à l'achèvement de celle-ci en fonction du métier, du secteur, de la cohorte et de l'exercice financier, pour les personnes qui détiennent des certificats de qualification et celles qui n'en détiennent pas, et les personnes qui participent au Programme d'apprentissage pour les jeunes de l'Ontario. Le Ministère nous a informés qu'il allait utiliser ces rapports pour élaborer des stratégies additionnelles en vue d'accroître les taux d'achèvement de la formation en apprentissage et d'obtention de certificats.

Le Ministère nous a également indiqué qu'il avait utilisé des éléments probants tirés de l'Enquête nationale auprès des apprentis effectuée en 2007 par Statistique Canada et concernant les facteurs influant sur les taux d'achèvement de formation en apprentissage pour mieux définir les critères d'achèvement, avoir une meilleure compréhension des raisons pour lesquelles des apprentis n'achèvent pas leur formation, et obtenir des renseignements aux fins de la stratégie en matière d'achèvement qu'il prévoyait lancer à l'automne 2010. Cette stratégie s'accompagnera de cibles de base et de cibles en matière d'achèvement à des fins d'amélioration continue.

Selon l'une des principales recommandations ayant découlé d'une enquête de 2009 concernant un projet du Peel-Halton-Dufferin Training Board, à laquelle a participé le Ministère, l'amélioration des taux d'achèvement de la formation passe par un financement accru. Le Ministère a indiqué qu'il a mis en oeuvre un certain nombre d'initiatives depuis 2008, dont l'offre d'un soutien financier, pour aider les apprentis à poursuivre leurs études et favoriser l'achèvement de leur formation en apprentissage.

Surveillance de la qualité et de la conformité des programmes

Recommandation 2

Pour mieux garantir la qualité de la formation et du soutien offerts aux apprentis afin que ceux-ci achèvent leur programme avec succès, le ministère de la Formation et des Collèges et Universités doit :

- *examiner ses besoins en ressources dans les bureaux locaux et les charges de travail, en vue de permettre aux conseillers en formation d'effectuer un nombre suffisant de visites en temps opportun aux employeurs et aux fournisseurs de formation en classe et d'offrir un meilleur soutien aux apprentis dont ils sont responsables;*
- *surveiller les taux de réussite concernant la formation en classe pour chacun des programmes et des fournisseurs de formation et les comparer aux taux de réussite aux examens d'obtention du certificat, et examiner les raisons expliquant les écarts importants;*
- *mener périodiquement des enquêtes auprès des apprentis au sujet de leur satisfaction à l'égard de la qualité de la formation reçue en classe et en cours d'emploi et de toute autre mesure additionnelle de soutien offerte par le Ministère;*
- *examiner les pratiques employées dans d'autres administrations ayant efficacement permis d'améliorer les taux de réussite aux examens, et mettre en oeuvre les pratiques exemplaires relevées.*

État

Le Ministère nous a informés qu'il avait procédé à un examen des pratiques administratives au sein de ses programmes d'apprentissage, lequel s'est traduit par une amélioration de la communication des renseignements clés en vue de faciliter la surveillance des taux d'achèvement. Le Ministère nous a fait savoir qu'il avait mis en ligne un plus grand nombre de services courants relatifs à l'apprentissage, ce qui permet au personnel ministériel sur le terrain de mettre davantage l'accent sur les besoins en apprentissage dans les secteurs où il existe une demande économique. Le Ministère nous

a également dit qu'il avait embauché du personnel de terrain additionnel afin d'améliorer l'offre des principaux programmes et services de formation, y compris les services d'apprentissage.

Le Ministère a indiqué que l'établissement de l'Ordre des métiers de l'Ontario, dont la mise en oeuvre sera achevée en 2012, devrait aider à élaborer des stratégies visant à accroître les taux d'inscription, d'achèvement et de réussite des examens pour les apprentis grâce à des programmes, des services et une formation de meilleure qualité (tant en classe qu'en cours d'emploi).

Dans le cadre d'une enquête effectuée par le Ministère en 2009, 88 % des apprentis ont dit être satisfaits de la qualité des services reçus. Bien qu'elle ne visait pas à mesurer la qualité de la formation, l'Enquête nationale auprès des apprentis de 2007 a pour sa part indiqué qu'environ 82 % des apprentis ontariens avaient été supervisés en permanence durant leur formation en cours d'emploi, et approximativement 80 % des apprentis ont qualifié de « bon » ou d'« excellent » le matériel technique utilisé aux fins de la formation.

Le Ministère nous a informés que, pour améliorer les taux de réussite des examens, il a entrepris en janvier 2010 deux projets pilotes dans le cadre desquels on fait passer des examens menant à l'obtention d'un certificat à la dernière période d'apprentissage en classe et l'on offre des cours préalables aux examens fondés sur les leçons apprises d'autres administrations.

Mesures visant à remédier aux pénuries de main-d'oeuvre qualifiée

Recommandation 3

Pour faire en sorte que les programmes d'apprentissage permettent de combler plus efficacement la demande en travailleurs qualifiés, le ministère de la Formation et des Collèges et Universités doit concevoir des stratégies visant à attirer des apprentis vers les métiers faisant l'objet d'une forte demande et à les aider à achever leur formation avec succès.

État

Le Ministère nous a informés que l'Ordre des métiers de l'Ontario (l'Ordre) aidera à remédier aux pénuries de main-d'oeuvre qualifiée lorsqu'il sera pleinement en fonction, en juin 2012. L'Ordre aura pour mandat de promouvoir les métiers et de collaborer avec l'industrie pour veiller à ce que le système d'apprentissage réponde aux besoins de celle-ci. La participation directe de l'industrie aidera à faire en sorte que la formation en apprentissage corresponde davantage aux besoins de l'économie et favorisera la mobilisation de l'industrie pour ce qui est d'offrir une formation relative aux différents métiers.

Le Ministère a indiqué que, dans l'intervalle, il avait ciblé les métiers pour lesquels il existe une forte demande et déterminé les écarts entre la demande projetée et les besoins de remplacements sur une période de 10 ans. Afin d'attirer les apprentis et d'encourager l'achèvement des programmes, le Ministère a mis en oeuvre plusieurs initiatives, dont une formation accélérée en classe, un soutien aux apprentis non admissibles à l'a.-e. durant la formation en classe, des primes d'achèvement pour les apprentis, en complément à un nouveau programme fédéral, et des primes versées aux employeurs dont les apprentis achèvent leur formation et obtiennent leur certificat.

Par ailleurs, le Ministère nous a dit au moment de notre suivi qu'il mettait l'accent sur le secteur des énergies vertes et qu'il finançait des salons de l'emploi et d'autres programmes en vue d'encourager les travailleurs mis à pied et les étudiants à suivre une formation relative à un emploi environnemental par l'entremise d'un programme d'apprentissage ou de son programme Deuxième carrière. Pour aider le Ministère, un groupe consultatif pour les emplois verts composé de spécialistes de l'industrie et d'experts en formation a été mis sur pied afin de déterminer et d'évaluer les moyens de répondre aux besoins en ressources humaines dans le secteur des énergies vertes, de cibler les tendances en matière d'emplois verts et de déterminer les technologies émergentes ainsi que les écarts entre les besoins

en main-d'oeuvre qualifiée et la formation et le curriculum. Le Groupe doit également présenter en mars 2011 des recommandations pour l'élaboration d'un curriculum ou la révision du curriculum existant en vue de combler les besoins cernés et de déterminer des secteurs d'investissement stratégique en apprentissage.

Application des lois et règlements concernant les métiers agréés

Recommandation 4

Pour réduire le nombre de personnes sans certificat qui pratiquent illégalement un métier agréé, le ministère de la Formation et des Collèges et Universités doit collaborer avec d'autres ministères et organismes chargés de l'application des lois et règlements dans les secteurs qui nécessitent des certificats afin de partager les plans relatifs aux activités d'application ainsi que les résultats obtenus, et d'élaborer une stratégie axée sur le risque concernant l'inspection des entreprises et des lieux de travail dans ces secteurs.

État

Le Ministère a indiqué qu'il avait conclu en novembre 2008 une entente actualisée d'échange de renseignements avec le ministère du Travail, selon laquelle celui-ci doit fournir des données statistiques sur les activités d'application de la loi ainsi que des avis rapides concernant les activités d'inspection améliorées. Cependant, au moment de notre suivi, le Ministère nous a informés qu'il en était encore à la première étape de l'élaboration d'une stratégie fondée sur le risque pour l'inspection des entreprises et des lieux de travail. En outre, le Ministère nous a dit qu'il s'employait à rédiger une entente similaire d'échange de renseignements devant être conclue avec le ministère des Transports au sujet de l'application de la loi dans le secteur des services automobiles. Cette entente devait être conclue à l'automne 2010.

Le Ministère nous a informés qu'il prévoyait également collaborer avec l'Ordre des métiers de l'Ontario (l'Ordre) en vue d'élaborer des stratégies

en matière d'application de la loi, étant donné que l'Ordre se verra confier le mandat de prendre des mesures de mise en application de la conformité pour les métiers agréés. Il nous a aussi dit qu'il s'attendait à ce que le ministère du Travail continue d'exécuter une fonction d'exécution de la loi à l'égard des métiers agréés, en partenariat avec l'Ordre.

Crédit d'impôt pour la formation en apprentissage

Recommandation 5

Pour s'assurer que le Crédit d'impôt pour la formation en apprentissage (CIFA) de l'Ontario contribue efficacement à accroître l'intérêt à l'égard de l'apprentissage et les possibilités d'apprentissage ainsi qu'à combler les besoins du marché du travail, le ministère de la Formation et des Collèges et Universités doit collaborer avec le ministère des Finances afin d'évaluer si le CIFA produit les résultats attendus et s'il doit être amélioré en vue de hausser son efficacité.

État

Le Ministère nous a dit qu'il a consulté le ministère des Finances afin d'évaluer son administration du CIFA. On utilisera l'évaluation pour recommander les mesures requises en vue d'accroître le nombre d'inscriptions à des programmes d'apprentissage, de faire en sorte que les apprentis poursuivent leur formation et d'inciter un plus grand nombre d'employeurs à embaucher des apprentis.

Le Ministère a également indiqué qu'il collaborait avec le ministère des Finances et l'Agence du revenu du Canada afin de réviser les formulaires des programmes, le matériel documentaire des employeurs et les processus, au besoin, en vue de faciliter le traitement des demandes présentées au titre du CIFA et la communication de renseignements à ce sujet.

PROGRAMME DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES ONTARIO

Surveillance et communication des résultats

Recommandation 6

Pour mieux évaluer l'efficacité avec laquelle le programme Développement des compétences permet de former des clients afin que ceux-ci occupent des emplois durables, le ministère de la Formation et des Collèges et Universités doit établir des objectifs pour chacune des régions en se fondant sur les indicateurs de rendement dont ont convenu le Ministère et Service Canada, effectuer un suivi du rendement en fonction de ces objectifs, ainsi qu'élaborer des indicateurs de rendement plus informatifs (permettant de savoir, par exemple, si les clients ont continué d'occuper un poste lié à la formation suivie) et faire rapport à ce sujet.

État

Au moment de notre suivi, le Ministère nous a informés qu'il s'employait à peaufiner les mesures de rendement du programme Développement des compétences Ontario et à mettre au point un nouveau système de rapports visant à suivre les cibles de rendement et devant entrer en fonction plus tard en 2010. Le Ministère nous a également dit qu'il procédait à une évaluation exhaustive des résultats pour déterminer la mesure dans laquelle les participants aux programmes Développement des compétences Ontario et Deuxième carrière reçoivent une formation leur permettant d'entreprendre une carrière répondant aux besoins du marché du travail.

Grâce au Système d'information d'Emploi Ontario, le Ministère pourra suivre les indicateurs de rendement devant être communiqués au gouvernement du Canada, et il sera en mesure d'effectuer une surveillance et un suivi plus complets des clients et des résultats. Dans l'intervalle, en janvier 2010, on a procédé à un sondage auprès de 2 760 clients du programme Deuxième carrière qui devaient achever leur formation au plus tard

le 30 septembre 2009. Il est ressorti de l'enquête que 65 % des clients qui travaillaient avaient trouvé un emploi dans le domaine de la formation suivie et que 89 % des clients étaient « satisfaits » ou « très satisfaits » du programme. Un second sondage a été mené durant l'été 2010, et les données de celui-ci ont été combinées aux données de l'enquête effectuée l'hiver précédent. Il est ressorti du sondage que 93 % des clients de Deuxième carrière avaient achevé leur programme de formation professionnelle, que 60 % d'entre eux avait trouvé un emploi et que 61 % des clients ayant trouvé un emploi travaillaient dans un domaine lié à la formation suivie.

Surveillance de l'exécution du programme et détermination de l'admissibilité des clients

Recommandation 7

Pour mieux garantir que les décisions en matière de soutien sont équitables et prises de façon uniforme, le ministère de la Formation et des Collèges et Universités doit :

- *établir un processus officiel et objectif de plaintes et d'appels pour les clients;*
- *suivre et comparer les taux de rejet des demandes relatives au programme Développement des compétences, chercher à connaître les causes des écarts importants et déterminer si des mesures correctives doivent être prises;*
- *préciser les lignes directrices concernant la détermination des allocations de subsistance de base et la contribution des clients au paiement du coût de leur formation, et former le personnel relativement à l'examen du caractère raisonnable des renseignements financiers présentés par les clients et l'application appropriée des lignes directrices;*
- *établir un processus de surveillance à l'échelle de la province afin d'évaluer périodiquement la conformité aux exigences du programme et de déterminer les possibilités d'amélioration ou de formation additionnelle.*

État

Le Ministère nous a informés qu'il avait mis en oeuvre le Processus de réexamen des demandes de formation en juin 2009 en vue de permettre aux clients de Développement des compétences Ontario et de Deuxième carrière dont les demandes ont été refusées de solliciter un deuxième examen. Aucune des personnes ayant participé à la prise de la décision originale ne doit prendre part à cet examen.

En novembre 2009, le Ministère a mis en place un système de suivi en vue de consigner tous les refus de demande de formation. Le Ministère reçoit les dénombrements agrégés des demandes examinées, recommandées ou non, ainsi que des nouvelles demandes et des demandes en cours. Au moment de notre suivi, le Ministère nous a fait savoir que l'analyse des données se faisait sur une base permanente et que des mesures étaient prises au besoin.

Afin de simplifier l'exécution des programmes de formation professionnelle, le Ministère a publié de nouvelles lignes directrices, également en novembre 2009, selon lesquelles l'aptitude des clients à participer aux programmes et leurs besoins financiers doivent être évalués de manière plus transparente et uniforme. Selon ce que nous a dit le Ministère au moment de notre suivi, l'allocation de subsistance de base est maintenant assujettie à un modèle provincial s'accompagnant de limites pour chaque catégorie, telle que l'alimentation et les services publics, au lieu de consister en un montant discrétionnaire local. Le Ministère nous a également informés que le modèle prévoit une méthode normalisée de détermination du revenu du ménage et de la capacité de contribution du client. Le Ministère a également indiqué qu'il avait formé son personnel avant la publication des lignes directrices pour veiller à ce que celles-ci soient appliquées de façon uniforme et appropriée.

On nous a dit que le Ministère a apporté des modifications additionnelles aux lignes directrices de Deuxième carrière, en juin 2010, qui feraient en sorte d'accroître les possibilités d'admissibilité aux termes d'une matrice d'évaluation de l'aptitude à

participer. Ces modifications ont permis de clarifier des parties des lignes directrices du programme à l'égard desquelles des différences avaient été observées dans la matrice. On a également introduit une politique sur les difficultés financières pour garantir le recours à une méthode uniforme concernant l'offre d'une aide financière dans les situations où l'allocation de subsistance de base n'offre pas un soutien suffisant au client durant la formation. Les modifications ont également fait en sorte d'accorder la priorité aux clients qui souhaitent acquérir des compétences pour obtenir un emploi faisant l'objet d'une forte demande, aux clients qui ont été sans emploi durant une longue période, aux clients qui détiennent un diplôme d'études secondaires ou de niveau inférieur ou encore un titre de scolarité postsecondaire qui n'est pas reconnu en Ontario, et aux clients qui s'emploient à obtenir un certificat ou un diplôme collégial ou une licence.

Le Ministère a indiqué que les exigences de surveillance ainsi que les attentes relatives aux résultats de formation figurent maintenant dans les ententes signées avec les fournisseurs de services, afin d'en arriver à un processus de surveillance plus uniforme.

Surveillance des coûts du programme

Recommandation 8

Pour faire en sorte que les coûts de la formation approuvée soient raisonnables et équitables et que le programme Développement des compétences soit accessible tout au long de l'année, le ministère de la Formation et des Collèges et Universités doit évaluer de façon courante les causes des écarts de coûts importants entre les régions et les bureaux locaux, ainsi que déterminer s'il faut prendre des mesures pour atténuer ces écarts.

État

Le Ministère nous a informés du fait qu'il ne procède pas à une évaluation courante des causes des écarts de coûts importants, mais qu'il a révisé le modèle d'évaluation financière afin de réduire les

variations de coûts entre les régions et les bureaux locaux. Le Ministère nous a dit qu'un nouveau modèle faisant partie des lignes directrices de novembre 2009 était appliqué à l'ensemble des régions. Ce modèle continue de s'appliquer dans le cadre des modifications apportées en juin 2010 aux lignes directrices de Deuxième carrière. Selon le Ministère, cela a aidé à réduire les écarts de coûts à l'échelle de la province.

Le Ministère nous a également fait savoir que les coûts de formation approuvés étaient examinés par les bureaux locaux de façon permanente, que les plafonds financiers étaient respectés et que les dossiers faisaient l'objet d'une surveillance continue de la part des agents du Ministère en vue d'assurer l'uniformité.

Évaluation des options et des coûts de formation et interventions onéreuses en matière de formation

Recommandation 9

Pour mieux garantir que les clients sans emploi reçoivent une formation économique et présentant de bonnes perspectives d'emploi, le ministère de la Formation et des Collèges et Universités doit :

- *préciser les attentes en ce qui concerne l'évaluation des options et des coûts de formation et la documentation des résultats de cette évaluation avant la signature des contrats;*
- *insister davantage sur le fait qu'il s'attend à ce que les dossiers indiquent clairement les raisons pour lesquelles des options de formation onéreuses ont été choisies et approuvées, le cas échéant.*

État

Le Ministère nous a informés que ses lignes directrices révisées de novembre 2009 énumèrent les documents qui doivent être conservés dans les dossiers et exigent qu'on tienne compte du caractère économique de la formation lorsqu'on évalue la pertinence de celle-ci. En outre, aux termes des lignes directrices, le candidat à une formation professionnelle doit choisir l'option la plus économique parmi au moins trois options.

Le Ministère nous a également fait savoir que ces lignes directrices limitent les droits de scolarité à 14 \$ l'heure et à un total de 10 000 \$, en se fondant sur les coûts réels, pour les cours offerts par des collèges privés d'enseignement professionnel. Cependant, pour trois programmes, un taux horaire maximal plus élevé est autorisé en raison des méthodes d'enseignement employées et du coût élevé de l'équipement (camionneur, conducteur d'équipement lourd et soudeur). Selon le Ministère, on peut approuver une formation dont le coût dépasse les plafonds établis lorsque l'écart de coût est inclus dans la contribution obligatoire du client.

PROGRAMME PRESTATIONS D'AIDE AU TRAVAIL INDÉPENDANT

Exécution du programme

Recommandation 10

Pour s'assurer que tous les clients présentant une demande de participation au programme Prestations d'aide au travail indépendant sont traités équitablement et qu'ils satisfont de façon juste et uniforme aux exigences du programme, le ministère de la Formation et des Collèges et Universités doit :

- normaliser les critères employés pour déterminer si un client est apte à participer au programme;
- évaluer les différentes politiques des bureaux concernant la durée de l'aide fournie et encourager l'adoption généralisée de politiques qui aident efficacement les clients à réussir.

État

Le Ministère nous a informés qu'il avait établi des critères normalisés d'aptitude à participer au programme ainsi qu'une durée standard du soutien pour tous les participants, en avril 2010, après avoir examiné le programme Prestations d'aide au travail indépendant (PATI) et les lignes directrices connexes. Il incombe au personnel du programme PATI de s'assurer qu'un demandeur satisfait de façon probante à tous les critères d'admissibilité et d'aptitude au moment de lui fournir une lettre

d'appui dans le cadre de la demande de prestation présentée au Ministère.

Le Ministère nous a dit que de nouvelles lignes directrices ont été créées à la suite de l'examen du programme PATI afin de remédier à un manque d'uniformité entre les bureaux régionaux concernant la durée de la formation. Les lignes directrices révisées prévoient dorénavant une durée normalisée de formation de 42 semaines, sauf en ce qui concerne les participants ayant un handicap.

Administration des contrats par les fournisseurs de services

Recommandation 11

Pour mieux s'assurer que les participants au programme réussissent à démarrer et à maintenir des entreprises viables et qu'ils se conforment aux exigences du programme, le ministère de la Formation et des Collèges et Universités doit :

- exiger que les fournisseurs de services assurent une surveillance plus étroite et plus uniforme de leurs clients;
- établir des attentes liées aux éléments qui doivent être documentés relativement aux rencontres avec les participants, ce qui comprend l'indication de la nature de toute préoccupation exprimée ainsi des conseils et du soutien fournis.

État

Le Ministère a indiqué qu'il a établi, dans le cadre des lignes directrices révisées du programme PATI publiées en avril 2010, des exigences plus rigoureuses en matière de surveillance pour tous les fournisseurs de services afin d'assurer la participation réussie des clients au programme ainsi qu'une responsabilisation accrue. Les lignes directrices exigent que les coordonnateurs du programme PATI mettent au point des mécanismes pour surveiller la progression de chaque participant tout au long de l'élaboration et de la mise en oeuvre de son plan d'affaires, qu'ils examinent la progression des participants et fassent rapport à ce sujet, et qu'ils informent le Ministère de tout changement dans la

situation d'un participant. Les coordonnateurs du programme doivent également procéder à des examens du rendement opérationnel et aider chaque participant à réviser son plan d'affaires, s'il y a lieu. En outre, ils doivent présenter des rapports mensuels identifiant les clients en difficulté et indiquant le soutien ou les conseils qui ont été fournis.

De plus, les lignes directrices contiennent des exigences plus rigoureuses concernant la surveillance directe des participants par le Ministère, ainsi que des indicateurs relatifs au programme et des critères de réussite normalisés et exhaustifs pour aider à garantir l'atteinte des objectifs du programme PATI. Les lignes directrices établissent également des normes concernant les documents qui doivent être conservés dans le dossier de chaque client.

Surveillance des fournisseurs de services par le Ministère

Recommandation 12

Pour mieux s'assurer que les fournisseurs de services se conforment à leurs contrats et que les objectifs sont atteints de manière rentable, le ministère de la Formation et des Collèges et Universités doit :

- visiter périodiquement les fournisseurs de services pour effectuer une surveillance des contrats axée sur le risque, en mettant l'accent sur la qualité des services offerts ainsi que sur la conformité aux exigences du programme;
- élaborer et mettre en oeuvre un ensemble plus complet et plus informatif de mesures de rendement fondées sur les résultats, telles que le nombre et le pourcentage de clients qui réussissent à devenir des travailleurs indépendants;
- analyser les coûts par client engagés par les fournisseurs de services en vue de déterminer les raisons expliquant les écarts importants, afin d'améliorer l'efficacité des services et de relever les pratiques exemplaires de partage d'information entre les fournisseurs et les bureaux du Ministère.

État

Au moment de notre suivi, le Ministère nous a informés qu'en plus des exigences de surveillance plus rigoureuses comprises dans les lignes directrices du programme PATI, il procédait au moins une fois par année à des évaluations sur place du rendement des fournisseurs de services. Il a également indiqué qu'il évaluait régulièrement la capacité organisationnelle et le rendement des coordonnateurs du programme PATI. Les visites sur place ont également pour but d'évaluer les systèmes et le processus visant à suivre le rendement en fonction des engagements contenus dans les ententes dans les cas où des problèmes ont été constatés, ainsi que d'assurer un suivi concernant les préoccupations non réglées découlant de visites antérieures.

Le Ministère nous a dit qu'on demandait aux clients de soumettre un rapport de surveillance des activités relatives au programme PATI à mi-parcours afin de déterminer leurs points de vue concernant la qualité des services. Le Ministère a également indiqué qu'on s'emploie à élaborer un questionnaire de fin de programme en vue de connaître l'opinion des clients au sujet du rendement global des fournisseurs de services.

Le Ministère nous a fait savoir qu'il avait établi des indicateurs de rendement afin de mesurer le succès à différents moments du processus du programme PATI. Ces indicateurs comprennent le nombre de participants, le nombre de clients qui ont achevé leur plan d'affaires et le nombre de clients qui se consacrent à temps plein à leur entreprise, celle-ci constituant leur principale source de revenu une fois le programme achevé. En outre, le Ministère a indiqué qu'il déterminera le nombre de clients qui se consacrent toujours à temps plein à leur entreprise 12 semaines et 1 an après l'achèvement du programme.

Le Ministère nous a dit qu'il procédait à un examen plus approfondi des critères d'admissibilité au programme PATI, des coûts par client et de l'aide financière accordée aux clients afin de comparer ces facteurs à ceux d'autres programmes ministériels.

Les recommandations qui seront formulées dans le cadre de cet examen pourraient être mises en oeuvre en 2011-20102.

PROGRAMME ALPHABÉTISATION ET FORMATION DE BASE

Suivi et communication des résultats des participants et financement du programme

Recommandation 13

Pour obtenir des renseignements adéquats en vue de la prise de décisions appropriées et équitables relative-ment au financement du programme Alphabétisation et formation de base (AFB) et afin de renforcer la reddition de compte, le ministère de la Formation et des Collèges et Universités doit :

- *produire des rapports distincts sur les résultats pour les clients qui quittent le programme après une évaluation sans avoir reçu de formation d'AFB intensive, pour les clients qui quittent le programme avant la fin et ceux qui le quittent après l'avoir achevé, et – trois mois après leur départ du programme – pour les apprenants qui ont achevé le programme;*
- *suivre la durée de la participation des apprenants au programme et faire rapport à ce sujet, et détecter les établissements où des apprenants continuent de recevoir des services durant des périodes inhabituellement longues;*
- *mettre en œuvre un modèle de financement qui tienne compte des résultats des apprenants et qui fasse en sorte que les fonds octroyés correspondent mieux aux niveaux de services fournis.*

État

Le Ministère nous a informés que le programme AFB subit actuellement une transformation faisant intervenir notamment un système amélioré de gestion du rendement, la mesure des compétences acquises par les apprenants et l'élaboration d'un nouveau curriculum. Le Ministère nous a également dit que ses efforts avaient porté plus particulièrement sur la mise au point d'un nouveau Curriculum d'alphabétisation des adultes de l'Ontario (CAAO) s'accompagnant d'une approche uniforme en matière d'alphabétisation et d'apprentissage qui appuie l'établissement de nouvelles mesures du rendement et de nouveaux critères de financement. Le Ministère a indiqué qu'il mettait le curriculum à l'essai dans plusieurs organismes d'AFB et que la mise en oeuvre devrait être achevée en janvier 2011. Les modifications du modèle de financement seront déterminées une fois qu'on aura procédé à l'évaluation des essais.

Dans le cadre du processus de transformation, on utilisera le Système d'information d'Emploi Ontario (SIEO) pour suivre, surveiller et évaluer les résultats pour les clients qui suivent une formation ou qui ont recours aux services d'emploi. Le Ministère nous a dit que la migration du SIEO s'effectuera une fois que les exigences relatives au programme et aux rapports auront été élaborées, et après la mise en oeuvre complète du CAAO. Selon le Ministère, on devrait avoir accès à ces éléments du SIEO en 2011-2012.