

Legislative
Assembly
of Ontario



Assemblée
législative
de l'Ontario

COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS

DIVISION DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION
(Rapport annuel 2008 du vérificateur général de l'Ontario, section 3.08)

1^{re} session, 39^e législature
58 Elizabeth II

Données de catalogage avant publication de la Bibliothèque et Archives Canada

Ontario. Assemblée législative. Comité permanent des comptes publics

Division de l'emploi et de la formation (Rapport annuel 2008 du vérificateur général de l'Ontario, section 3.08) [ressource électronique]

Publ. aussi en anglais sous le titre : Employment and Training Division (Section 3.08, 2008 Annual report of the Auditor General of Ontario)

Monographie électronique en format PDF.

Mode d'accès: World Wide Web.

Également publ. en version imprimée.

ISBN 978-1-4435-1740-9

1. Ontario. Division de l'emploi et de la formation—Audit. 2. Formation professionnelle—Politique gouvernementale—Ontario. 3. Apprentissage professionnel—Politique gouvernementale—Ontario. 4. Alphabétisation—Programmes—Ontario.
5. Entrepreneuriat—Politique gouvernementale—Ontario. I. Titre. II. Titre: Employment and Training Division (Section 3.08, 2008 Annual report of the Auditor General of Ontario)

HD4885.C3 O56 2009

354.9'68243909713

C2009-964074-0

Legislative
Assembly
of Ontario



Assemblée
législative
de l'Ontario

L'honorable Steve Peters
Président de l'Assemblée législative

Monsieur le président,

Le Comité permanent des comptes publics a l'honneur de présenter son rapport et de le confier à l'Assemblée.

Le président du comité,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Norm. Sterling".

Norman W. Sterling

Queen's Park
Janvier 2010

**COMPOSITION DU
COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS**

1^{re} session, 39^e législature

NORMAN W. STERLING
Président

TED ARNOTT
Vice-président

FRANCE GÉLINAS

LIZ SANDALS

PHIL MCNEELY

MARIA VAN BOMMEL

JERRY J. OUELLETTE

DAVID ZIMMER

DAVID RAMSAY

Katch Koch
Greffier du comité

Susan Viets
Recherchiste

COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS

LISTE DES CHANGEMENTS DANS LA COMPOSITION DU COMITÉ

LAURA ALBANESE a été remplacée par DAVID RAMSAY le 15 septembre 2009.

ERNIE HARDEMAN a été remplacé par TED ARNOTT le 15 septembre 2009.

TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE	1
Remerciements	1
INTRODUCTION	1
VUE D'ENSEMBLE	1
OBJECTIF DE LA VÉRIFICATION	2
QUESTIONS SOULEVÉES DANS LE CADRE DE LA VÉRIFICATION ET DEVANT LE COMITÉ	2
Programme Apprentissage	2
Évolution du programme Apprentissage depuis la dernière vérification et suivi des taux d'achèvement	2
Surveillance de la qualité et de la conformité des programmes	7
Ordre des métiers de l'Ontario	7
Mesures visant à remédier aux pénuries de main-d'œuvre qualifiée : les besoins du marché du travail	9
Application des lois et règlements concernant les métiers agréés	10
Crédit d'impôt pour la formation en apprentissage	12
Programmes Développement des compétences Ontario et Prestations d'aide au travail indépendant	13
Cadre de gestion des programmes	13
Programme Développement des compétences Ontario	13
Frustration des clients	13
Rejet des demandes de participation au programme Développement des compétences Ontario	14
Changements prévus pour le programme	15
Programme Alphabétisation et formation de base	15
LISTE DES RECOMMANDATIONS DU COMITÉ	18

PRÉAMBULE

Le Comité permanent des comptes publics a tenu des audiences publiques en mai 2009 sur le rapport du vérificateur général portant sur la Division de l'emploi et de la formation (section 3.08 du *Rapport annuel 2008* du vérificateur général) du ministère de la Formation et des Collèges et Universités (le Ministère). Des hauts fonctionnaires du Ministère ont comparu devant le Comité au cours de ces audiences*. Dans le présent rapport, le Comité résume et appuie les constatations et les recommandations du vérificateur et présente ses propres constatations, opinions et recommandations. Le Comité demande au Ministère de faire parvenir une réponse écrite au greffier du Comité à l'égard de chacune des recommandations du Comité dans les 120 jours civils suivant le dépôt du présent rapport auprès du président de l'Assemblée législative, sauf indication contraire dans une recommandation.

Remerciements

Le Comité tient à remercier les représentants du Ministère de leur participation aux audiences. Il remercie également le Bureau du vérificateur général, le greffier du Comité et le personnel du Service de recherches de l'Assemblée législative pour l'assistance qu'ils lui ont prêtée durant les audiences et les délibérations sur la rédaction du rapport.

INTRODUCTION

Les gouvernements du Canada et de l'Ontario ont signé l'Entente sur le développement du marché du travail (EDMT) en novembre 2005 et celle-ci est entrée en vigueur en janvier 2007. Depuis, la Division de l'emploi et de la formation du Ministère (appelée ci-après la Division) s'applique à intégrer les services d'emploi et de formation qui étaient offerts auparavant par le gouvernement fédéral afin de fournir un système de guichet unique pour la formation et l'emploi. Le réseau intégré s'appelle Emploi Ontario. La Division consacre plus de 900 millions de dollars par année aux programmes et aux services d'Emploi Ontario.

VUE D'ENSEMBLE

Le Ministère est maintenant responsable de la gestion de programmes fédéraux appelés collectivement « prestations d'emploi et mesures de soutien » (PEMS) de l'Ontario. Le gouvernement du Canada a versé plus de 529 millions de dollars en 2007-2008 au titre des programmes de PEMS qui visent à aider les personnes admissibles à des prestations d'assurance-emploi (a.-e.) ou les chômeurs. Il a également versé 53 millions de dollars au titre des coûts administratifs et s'est engagé à verser 25 millions de dollars sur trois ans pour la mise au point de nouveaux systèmes d'information. Les dépenses relatives aux PEMS s'élevaient à 585 millions de dollars en 2007-2008.

* On trouvera la transcription des audiences tenues par le Comité le 13 mai 2009 dans le *Journal des débats* des comités.

Le vérificateur s'est concentré sur les deux programmes suivants de la Division qui existaient avant la signature de l'EDMT :

- Apprentissage;
- Alphabétisation et formation de base.

Le vérificateur s'est également penché sur les deux programmes fédéraux suivants, qui relèvent maintenant de la Division :

- Développement des compétences;
- Prestations d'aide au travail indépendant.

Ces quatre programmes comptent pour 412 millions de dollars (environ 48 %) des dépenses de la Division.

OBJECTIF DE LA VÉRIFICATION

La vérification visait à déterminer si le Ministère avait mis en place des systèmes, des procédures et des processus adéquats de gestion de ces programmes permettant :

- de veiller à ce que les services soient offerts conformément aux exigences des lois et des politiques;
- de veiller à ce que le Ministère et ses organismes de prestation offrent les programmes et services aux clients de façon économique et efficiente;
- de mesurer si les programmes atteignent leurs objectifs et de faire rapport à ce sujet.

En 2002, le vérificateur avait procédé à une vérification des programmes Apprentissage et Alphabétisation et formation de base.

QUESTIONS SOULEVÉES DANS LE CADRE DE LA VÉRIFICATION ET DEVANT LE COMITÉ

D'importantes questions ont été soulevées dans le cadre de la vérification et devant le Comité. Le Comité accorde une importance particulière aux questions examinées ci-dessous.

Programme Apprentissage

Évolution du programme Apprentissage depuis la dernière vérification et suivi des taux d'achèvement

Le vérificateur a cité les chiffres de l'apprentissage en date de juin 2008 et les a comparés à ceux de l'exercice 2001-2002. Il a signalé que les dépenses au titre de l'apprentissage avaient augmenté de 25 % (de 81 à 101 millions de dollars) et que le nombre d'apprentis inscrits avait plus que doublé (de 52 000 à 109 000).

Le vérificateur a dit que le Ministère se doit d'obtenir des renseignements sur les taux d'achèvement des programmes d'apprentissage et les taux d'emploi en rapport avec la demande du marché de la main-d'œuvre. Le Ministère avait convenu de mettre en œuvre des mesures axées sur les résultats au plus tard en janvier 2004, pour ensuite rendre compte publiquement des progrès réalisés dans l'atteinte des objectifs. Cependant, le Ministère n'a communiqué jusqu'ici que le nombre d'inscriptions annuelles d'apprentis. Le vérificateur a recommandé que le Ministère mesure et suive 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, et qu'il réalise également des analyses comparatives avec d'autres administrations. Il a également recommandé que le Ministère évalue périodiquement les raisons pour lesquelles les apprentis n'achèvent pas leur formation et qu'il élabore des stratégies appropriées pour y remédier.

Données sur l'apprentissage pour l'exercice 2008-2009

Le Ministère a communiqué au Comité les chiffres sur l'apprentissage pour l'exercice 2008-2009. Malgré les défis liés au ralentissement économique, le Ministère a dit qu'il avait atteint ses objectifs quant au nombre d'apprentis inscrits en 2008-2009 et que le nombre d'inscriptions avait augmenté de 7 % par rapport à l'année précédente. En Ontario, 120 000 apprentis apprenaient un métier, soit le double du nombre d'apprentis inscrits en 2002-2003. Les inscriptions au Programme d'apprentissage pour les jeunes de l'Ontario sont passées à 25 000, contre environ 23 000 en 2005-2006. Le système d'apprentissage de l'Ontario porte sur plus de 154 métiers.

Suivi des taux d'achèvement

Tout en attirant l'attention sur la complexité du suivi des taux d'achèvement, le Ministère a indiqué qu'environ 50 % des personnes inscrites terminent leur apprentissage et obtiennent leur certificat. Entre les exercices 2002-2003 et 2008-2009, le Ministère a délivré 80 000 certificats. Les taux d'achèvement sont plus élevés dans les métiers agréés, lesquels représentent environ 50 % des gens de métier.

Le Ministère participe à une enquête nationale (fédérale, provinciale et territoriale) auprès des apprentis qui fournira des données complètes sur les résultats des programmes d'apprentissage. Les données désagrégées pour l'Ontario fourniront au Ministère de l'information sur les raisons pour lesquelles les apprentis ne terminent pas leur apprentissage, ce qui lui permettra de cibler ses efforts pour faire augmenter les taux d'achèvement. Par ailleurs, le Ministère conçoit son propre projet de recherche pour obtenir des données rigoureuses sur des éléments tels que les taux d'achèvement ainsi que l'offre et la demande. Il encouragera les apprentis à concentrer leurs efforts sur les métiers les plus susceptibles de mener à un emploi à temps plein. Le Ministère a également dit qu'il évaluait le Programme d'apprentissage pour les jeunes de l'Ontario afin d'avoir l'assurance qu'il répond à son objectif d'aider les jeunes à exercer un métier.

Définition de l'achèvement et Système d'information d'Emploi Ontario

Le Ministère utilisera la définition de l'achèvement employée dans l'enquête nationale auprès des apprentis; comme toutes les administrations utilisent maintenant la même définition, le Ministère a dit qu'il sera possible d'obtenir de meilleures données relatives et d'avoir une meilleure idée des motifs pour lesquels les apprentis ne terminent pas leur formation. Auparavant, les administrations n'évaluaient pas de la même façon le non-achèvement : les apprentis pouvaient abandonner les programmes de formation pour différentes raisons. La définition de l'achèvement soulevait ainsi des questions. Par exemple, quand une personne abandonne un programme d'apprentissage pour en suivre un autre, doit-on la considérer comme un décrocheur? Si une personne cesse de suivre un programme de formation dans un métier à accréditation facultative, pour lequel il n'est pas nécessaire de détenir un certificat de qualification professionnelle, tout en continuant d'exercer ce métier, doit-on considérer ce cas comme celui d'un apprenti qui n'a pas terminé sa formation?

Le Ministère a indiqué que l'achèvement implique que la personne

- suit toute la formation en classe;
- termine la formation en cours d'emploi;
- dans la plupart des cas, réussit l'examen menant à l'obtention d'un certificat de qualification professionnelle (les métiers n'exigent pas tous l'obtention d'un tel certificat).

Le Comité a fait remarquer que le Ministère s'était engagé précédemment à mettre en œuvre au plus tard en janvier 2004 des mesures axées sur les résultats quant aux taux d'achèvement des programmes d'apprentissage et aux taux d'emploi en rapport avec la demande du marché de la main-d'œuvre. Le Comité voulait connaître les raisons pour lesquelles la définition de l'achèvement avait pris autant de temps.

Le Ministère a répondu que le problème principal est qu'il faut pouvoir compter sur un système d'information solide pour obtenir les données voulues. Il a indiqué qu'il faut disposer de systèmes de suivi adéquats pour pouvoir rendre compte du taux d'achèvement. Le Ministère s'emploie à mettre sur pied un système de suivi appelé Système d'information d'Emploi Ontario, qui assurera le suivi des apprentis au cours des différentes étapes de la formation jusqu'à l'obtention du certificat. Il s'agira d'un système modulaire. Le Ministère possède déjà le module de gestion des contrats et ajoute le module de gestion des dossiers. Il dit que le système lui fournira des renseignements détaillés.

Recommandations du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

- 1. Dans les trois mois suivant la fin de l'exercice 2009-2010, le ministère de la Formation et des Collèges et Universités transmet au Comité permanent des comptes publics des données sur les chiffres d'inscription et d'achèvement pour chaque métier du programme Apprentissage pour 2009-2010.**
- 2. Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités transmet au Comité permanent des comptes publics un rapport d'étape sur l'implantation du Système d'information d'Emploi Ontario en expliquant en quoi le système aide le Ministère à assurer un suivi des taux d'achèvement exacts et en indiquant à quel moment le système sera entièrement en application.**

Mesures prises par le Ministère pour encourager les apprentis à terminer leur formation

Le Ministère a dit que ses conseillers en emploi et en formation conseillent les apprentis qui sont susceptibles de suivre une formation afin de les aider à la mener à terme. Les conseillers apportent un soutien aux apprentis de plusieurs façons, dont celles-ci :

- ils leur fournissent des manuels d'études et du counseling individuel;
- ils discutent avec eux des lacunes ou des points à améliorer;
- ils prennent les dispositions nécessaires pour qu'un apprenti dispose d'un plus long délai pour rédiger un examen, le rédige dans une salle à part (si les sujets de distraction sont un problème) ou obtienne les services d'un interprète ou d'un traducteur, au besoin.

Les apprentis sont encouragés à passer leur examen d'obtention du certificat dès que possible après avoir terminé leur programme d'apprentissage. À l'avenir, grâce au Système d'information d'Emploi Ontario, le Ministère sera en mesure d'évaluer si ce type de mesures contribue à améliorer les taux de réussite.

Le Ministère étudie des mesures telles qu'une formation en classe accélérée à l'intention des apprentis mis à pied. Il a également entrepris une étude auprès des apprentis individuels pour connaître les motifs pour lesquels ils n'avaient pas terminé leur formation. Un rapport préparé par l'organisme Peel-Halton-Dufferin Training Board, en collaboration avec le Ministère, le Collège Sheridan et le Collège Humber, intitulé *Understanding Apprenticeship Non-Completion: A Survey of Current Apprentices*, a été publié en mars 2009.

Renseignements supplémentaires

Selon le rapport susmentionné :

aucun contact n'était autorisé avec les apprentis qui avaient déjà abandonné leur programme. Par conséquent, il a fallu recueillir les motifs de leur abandon au moyen de contacts indirects avec les apprentis actuels.

Le rapport débouche sur les conclusions suivantes :

- Il faut augmenter le soutien financier octroyé aux apprentis.
- Les employeurs profitent du programme même quand les apprentis demeurent des apprentis.
- Il y a de bonnes nouvelles (25 % des répondants ont dit qu'ils n'avaient aucun problème quand on leur a demandé quels problèmes ils éprouvaient quand ils suivaient la formation, et plusieurs répondants ont louangé leur programme).

Subvention incitative aux apprentis versée par le gouvernement fédéral
Service Canada et le Ministère envoient des lettres aux apprentis pour avoir l'assurance qu'ils connaissent l'existence de la Subvention incitative aux apprentis offerte par le gouvernement fédéral pour les encourager à terminer leur programme. Le but est qu'ils terminent tant la formation en classe que la formation en cours d'emploi.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

3. **Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités transmet au Comité permanent des comptes publics un rapport d'étape sur les mesures qu'il met en œuvre pour augmenter le pourcentage de personnes inscrites dans un programme d'apprentissage qui terminent le programme. Le Ministère fournit également au Comité une mise à jour de son étude la plus récente sur les causes d'abandon des programmes de formation.**

REMARQUE

Le Comité désire aviser le Ministère que, dans un délai d'un an après le dépôt du rapport du Comité sur la section 3.08, il demandera au Ministère de prendre part à des audiences de suivi dans le but principalement de discuter des progrès réalisés par le Ministère pour mesurer de façon exacte et augmenter le taux des personnes inscrites dans un programme d'apprentissage qui terminent réellement le programme.

Surveillance de la qualité et de la conformité des programmes

Le vérificateur a relevé les préoccupations des conseillers en emploi et en formation selon lesquelles une trop grande importance est accordée à la quantité par rapport à la qualité en ce qui a trait à l'atteinte des objectifs d'inscription aux programmes d'apprentissage. Les conseillers ont dit que l'augmentation de la charge de travail ne leur laissait plus de temps pour travailler avec les apprentis ou les employeurs actuels. Le vérificateur a noté que le nombre de conseillers (100) n'avait pas changé depuis la vérification qu'il avait effectuée en 2002, tandis que la charge de travail avait presque doublé, de sorte que chaque conseiller était responsable en moyenne de 900 à 1 000 apprentis. Le vérificateur a recommandé que le Ministère examine ses besoins en ressources dans les bureaux locaux ainsi que les charges de travail afin de permettre aux conseillers en formation d'effectuer un nombre suffisant de visites en temps opportun aux employeurs et aux fournisseurs de services de formation en classe, et d'offrir un meilleur soutien aux apprentis dont ils sont responsables.

Le Ministère a indiqué qu'il avait embauché 20 autres consultants en emploi et en formation à la fin de l'exercice 2008-2009. Il s'apprête à adopter un modèle de « guichet unique » pour les clients qui tentent d'obtenir des services liés à l'emploi et à la formation. Les conseillers posséderont de vastes compétences de façon à pouvoir apporter un soutien à divers programmes d'emploi et de formation. Le Ministère a dit que ses fournisseurs de services d'emploi doivent aider les personnes qui souhaitent exercer un métier à trouver des employeurs qui accepteraient de les accueillir comme apprentis.

Ordre des métiers de l'Ontario

Le Ministère a fourni des renseignements détaillés sur l'Ordre des métiers de l'Ontario¹. Il a indiqué que l'Ordre procurera au gouvernement une tribune pour soulever, examiner et régler des questions avec tous les participants du système d'apprentissage. Le Ministère estime que certaines personnes (y compris les parents) n'accordent pas aux métiers l'importance qu'ils méritent et croit que l'Ordre attirera de nouveaux apprentis vers l'exercice d'un métier et confèrera aux métiers un statut professionnel semblable à celui des enseignants, des professionnels de la santé et des ingénieurs. (Le Ministère a instauré plusieurs mesures pour promouvoir les métiers spécialisés, notamment le Programme d'apprentissage pour les jeunes de l'Ontario.)

En plus de promouvoir les carrières dans les métiers, le Ministère a dit que la création de l'Ordre sera utile dans les domaines suivants :

- faciliter le recrutement et la certification des travailleurs formés à l'étranger;
- mener des recherches;

¹ La loi visant à créer l'Ordre (le projet de loi 183, *Loi de 2009 sur l'Ordre des métiers de l'Ontario et l'apprentissage*) a reçu la sanction royale le 28 octobre 2009. L'Ordre sera mis en place progressivement et sera pleinement opérationnel en 2012.

- faire en sorte que les priorités en matière de formation soient axées sur les besoins quant aux métiers qui seront en grande demande dans le futur;
- amener le secteur des métiers spécialisés à s'investir pleinement.

De nombreux objectifs ont été fixés pour l'Ordre, notamment les suivants (prière de consulter le *Journal des débats* pour prendre connaissance de la liste complète citée par le Ministère) :

- réglementer l'exercice des métiers;
- régir les membres de l'Ordre;
- délivrer aux membres de l'Ordre des certificats de qualification et des attestations d'adhésion et les renouveler, les modifier, les suspendre, les annuler, les révoquer et les remettre en vigueur selon ce qui est approprié;
- créer des programmes d'apprentissage et d'autres programmes de formation pour les métiers, notamment établir des normes de formation, des normes de programme et des examens;
- tenir un registre public des membres de l'Ordre (le Ministère tient actuellement un registre des apprentis et des compagnons; l'Ordre prendra la relève du processus d'inscription quand un apprenti devient un compagnon détenteur d'un certificat);
- fixer les ratios compagnon-apprenti appropriés pour les métiers assujettis à un tel ratio.

En ce qui a trait au dernier point, le Ministère a dit que l'Ordre invitera les employeurs, les apprentis, les compagnons et d'autres parties prenantes à participer à la détermination des ratios appropriés. Le Comité a dit craindre que le ratio actuel élevé de trois compagnons par apprenti (3:1), par rapport au ratio plus bas de 1:1 qui existe ailleurs, complique la tâche d'obtenir un placement pour les personnes qui veulent devenir des apprentis en Ontario.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

- 4. Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités présente au Comité permanent des comptes publics d'ici la fin de 2010 un rapport sur les résultats de l'examen des ratios compagnon-apprenti appropriés effectué par l'Ordre des métiers de l'Ontario.**

Ordre des métiers de l'Ontario (suite)

D'après le ministère, l'Ordre sera un organisme d'autoréglementation axé sur l'industrie qui protégera le public au moyen, par exemple, d'un registre public de ses membres et d'un système de traitement des plaintes. Il pourra s'occuper des questions de discipline, de faute professionnelle, d'incompétence et d'incapacité.

Les collèges communautaires et les autres organismes de formation, comme les centres de formation parrainés par des syndicats, continueront d'assurer la prestation du volet technique de l'apprentissage. De concert avec l'Ordre, le Ministère déterminera les endroits où il faut offrir de la formation en classe afin d'en faciliter l'accès.

Le conseil d'administration de l'Ordre se composera de 21 membres : quatre proviendront de chacun des quatre secteurs (services, industrie, automobile et construction) du système d'apprentissage, quatre seront des profanes qui représenteront le public et il y aura un représentant des collèges communautaires. L'Ordre aura des conseils sectoriels, dont quatre représenteront les quatre secteurs. Les conseils traiteront des questions propres aux secteurs. Conformément à ce qui a été indiqué précédemment, l'Ordre assumera la responsabilité de la certification des compagnons. Le Ministère conservera la responsabilité de fonctions clés comme l'inscription et le soutien des apprentis ainsi que l'octroi de fonds aux organismes de formation; il conservera également ses conseillers en formation pour l'aider à s'acquitter de ces responsabilités.

Mesures visant à remédier aux pénuries de main-d'œuvre qualifiée : les besoins du marché du travail

Le vérificateur a noté que le Ministère avait ajouté 20 nouveaux métiers au cours des cinq dernières années, ce qui porte le nombre total à 153 (maintenant 154) dans les quatre secteurs. La hausse la plus importante a été enregistrée dans les métiers du secteur des services. L'expansion a contribué à combler les besoins du marché du travail dans certains secteurs, mais elle n'a pas permis de remédier à la pénurie de travailleurs qualifiés pour ce qui est des plombiers, des électriciens industriels et en construction et d'autres métiers. Le vérificateur a recommandé que le Ministère conçoive 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.

Le Ministère a signalé que 63 % des nouvelles inscriptions en 2008-2009 concernaient les dix principaux métiers, à savoir :

1. technicien/technicienne du secteur de l'automobile;
2. électricien/électricienne – construction et entretien;
3. coiffeur/coiffeuse;
4. charpentier-menuisier/charpentière-menuisière;
5. cuisinier/cuisinière;
6. éducateur/éducatrice de la petite enfance;
7. mécanicien/mécanicienne de chantier et mécanicien industriel/mécanicienne industrielle;
8. plombier/plombière;
9. technologie de l'information – agent du service à la clientèle;
10. mécanicien/mécanicienne de camions et d'autobus.

Le Ministère a dit qu'il travaille en étroite collaboration avec les organismes de formation dans le dossier de la demande relative à certains métiers. Il s'efforce d'utiliser l'information du marché du travail sur les métiers faisant l'objet d'une

forte demande pour inciter les gens à embrasser ces métiers. Les résultats des enquêtes auprès des apprentis aident à jumeler l'offre à la demande. Le personnel du Ministère travaille également en étroite collaboration avec les employeurs locaux pour établir les besoins de la collectivité et encourager les apprentis à combler ces postes.

Beaucoup de gens de métier de l'Ontario occupent des métiers désignés Sceau rouge, qui est une norme nationale. Le Ministère a dit que la *Loi ontarienne de 2009 sur la mobilité de la main-d'œuvre* vise à faire en sorte que les gens de métier canadiens puissent exercer leur métier dans une autre province ou un autre territoire au pays sans qu'il y ait abaissement des normes dans les différentes administrations. Le Ministère a dit par ailleurs qu'il soutiendra l'acquisition de compétences dans les domaines faisant l'objet d'une forte demande, ce qui devrait permettre de conserver les travailleurs ontariens dans la province. Le Ministère prévoit que l'Ontario sera confrontée à des pénuries de main-d'œuvre qualifiée compte tenu des départs à la retraite à venir et des changements démographiques.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

- 5. Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités transmet au Comité permanent des comptes publics un rapport dans lequel il évalue l'importance des pénuries de main-d'œuvre qualifiée prévues dans les métiers faisant l'objet d'une forte demande en Ontario, et traite de toutes les initiatives en cours pour inciter les apprentis à embrasser ces métiers.**

Application des lois et règlements concernant les métiers agréés

Le vérificateur a noté que 21 métiers sont désignés comme des métiers ne pouvant être pratiqués que par des compagnons ou des apprentis inscrits. Les métiers agréés comprennent des emplois tels que technicien/technicienne de l'automobile et électricien/électricienne en construction. En 1993, le Ministère a délégué le pouvoir d'appliquer les exigences d'attestation pour 20 de ces métiers au ministère du Travail (MT). Le vérificateur a dit que dans le cadre de visites de lieux de travail dans le secteur de la force motrice, les conseillers ont constaté que des travailleurs sans permis effectuaient illégalement un travail lié à un métier agréé. Il a également signalé qu'il est difficile d'appliquer les lois et les règlements dans ce secteur, car le travail est souvent réparti en plusieurs lieux. Il a recommandé que le Ministère collabore 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 qu'il élabore une stratégie axée sur le risque concernant l'inspection des entreprises et des lieux de travail dans ces secteurs.

Le Ministère a dit que l'Ordre collaborera avec le ministère de la Formation et des Collèges et Universités, avec le ministère du Travail, avec le ministère des Transports et avec d'autres ministères qui ont un rôle à jouer dans l'application

des lois et des règlements et dans la conformité aux normes de santé et de sécurité des lieux de travail pour garantir que tous ceux qui exécutent un travail (ou une partie d'un travail) dans un métier à accréditation obligatoire ou agréé sont détenteurs d'un certificat comme il se doit. Les responsabilités en matière d'application qui seront déléguées à l'Ordre compléteront les activités du ministère du Travail.

Le 17 octobre 2008, le ministère de la Formation et des Collèges et Universités a conclu avec le ministère du Travail une entente qui permet aux inspecteurs de ce dernier de consulter les données du ministère de la Formation et des Collèges et Universités pour faciliter leurs activités d'application. Si un inspecteur visite un lieu de travail dans un métier agréé et qu'un travailleur ne soit pas en mesure de produire le certificat nécessaire pour exercer ce métier, l'inspecteur peut demander le nom de cette personne et consulter les données du ministère de la Formation et des Collèges et Universités pour déterminer si le travailleur est inscrit comme apprenti ou compagnon. Auparavant, les questions de protection de la vie privée empêchaient les inspecteurs de procéder à une telle vérification, mais l'entente en bonne et due forme que les deux ministères ont conclue garantit le respect de toutes les dispositions liées à l'accès à l'information. Le Ministère collabore avec le ministère des Transports à l'octroi d'un accès semblable aux données afin de faciliter les activités liées à la conformité et à l'application.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

- 6. Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités, en consultation avec le ministère du Travail, transmet au Comité permanent des comptes publics un rapport d'étape sur les résultats des inspections effectuées par le ministère du Travail chez des employeurs dans des métiers agréés depuis la mise en œuvre de la nouvelle entente que les deux ministères ont conclue et qui permet aux inspecteurs du ministère du Travail de consulter les données du ministère de la Formation et des Collèges et Universités. Le rapport doit indiquer s'il y a eu une amélioration de l'application à la suite de l'entente, les changements que la création de l'Ordre des métiers de l'Ontario entraînerait sur le plan des responsabilités en matière d'application, et si l'élaboration d'une stratégie axée sur le risque pour l'inspection des entreprises et des lieux de travail dans des métiers agréés est envisagée.**

Augmenter le nombre de métiers agréés

L'Ordre aura le mandat d'augmenter le nombre de métiers agréés; ce nombre augmentera uniquement si l'Ordre en décide ainsi.

Processus d'examen pour certains secteurs dans un métier agréé

Il existe plusieurs métiers spécialisés au sein du secteur de l'automobile, notamment technicien/technicienne spécialiste des freins et du réglage de la

géométrie des roues et technicien/technicienne spécialiste en accessoires électroniques d'automobile. Le Comité a signalé qu'il croyait que les mécaniciens spécialisés dans un domaine pour lequel ils avaient reçu de la formation en cours d'emploi devaient passer un examen portant sur d'autres domaines pour lesquels ils n'avaient pas reçu une telle formation. Le Comité a demandé au Ministère de quelle façon il aidait ces personnes à passer l'examen. Le Ministère a répondu qu'il est conscient que le travail dans certains secteurs est un travail spécialisé. Pour les métiers spécialisés d'un secteur, le Ministère a associé la formation en cours d'emploi et la formation en classe, cette dernière comprenant des normes et un programme d'études précis. Le Ministère a dit qu'il travaille en étroite collaboration avec le secteur quand il élabore des normes de formation et un programme d'études pour garantir, par exemple, que les normes tiennent compte des besoins actuels du secteur.

Comités consultatifs et comités sectoriels

Il existe des comités consultatifs et des comités sectoriels provinciaux pour des métiers ou des groupes de métiers connexes. Le Ministère collabore avec ces comités dans le cadre de l'élaboration des normes et des programmes de formation dont il est question ci-dessus. L'Ordre des métiers sera responsable de l'élaboration de ces normes et de ces programmes et collaborera avec les représentants sectoriels à ce sujet.

Crédit d'impôt pour la formation en apprentissage

Le Ministère a dit que, conformément à la recommandation du vérificateur, il collaborait avec le ministère des Finances afin d'évaluer si le crédit d'impôt pour la formation en apprentissage produit les résultats attendus (s'il est utile et efficace pour encourager les employeurs à engager des apprentis et pour réduire les pénuries de travailleurs qualifiés) et s'il doit être amélioré afin d'en accroître l'efficacité. Le Ministère a fait remarquer que le crédit d'impôt est administré par le ministère des Finances et que le rôle du ministère de la Formation et des Collèges et Universités est de promouvoir le crédit d'impôt et d'encourager un plus grand nombre d'employeurs à engager des apprentis.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

- 7. Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités présente au Comité permanent des comptes publics un rapport sur les résultats de l'évaluation qu'il effectue avec le ministère des Finances pour déterminer si le crédit d'impôt pour la formation en apprentissage produit les résultats attendus, et sur les améliorations prévues, le cas échéant.**

Programmes Développement des compétences Ontario et Prestations d'aide au travail indépendant

Depuis janvier 2007, le Ministère est responsable des programmes Développement des compétences et Prestations d'aide au travail indépendant, lesquels étaient administrés auparavant par le gouvernement fédéral. Le vérificateur a relevé des lacunes, dont les suivantes, dans les deux programmes :

- des incohérences dans les décisions prises par les bureaux locaux quant à l'octroi d'un soutien;
- le besoin d'améliorer la surveillance visant à s'assurer que les participants achèvent leur formation et satisfont aux exigences du programme;
- la surveillance insuffisante des programmes (le vérificateur a remarqué, par exemple, qu'il n'y avait pas suffisamment d'information pour déterminer si les clients continuent d'occuper un emploi lié à la formation qu'ils ont suivie).

Cadre de gestion des programmes

Le Ministère a noté que le vérificateur avait recommandé (pour les deux programmes) que des mesures soient prises pour assurer une prestation uniforme des programmes et des niveaux de soutien cohérents aux clients, où qu'ils vivent en Ontario. Le Ministère a indiqué que les observations du vérificateur étaient opportunes. Le Ministère s'emploie à transformer Emploi Ontario afin de mieux servir les clients et a dit que les recommandations du vérificateur lui seraient utiles dans ce processus. Un élément clé sera l'élaboration et l'instauration d'un cadre de gestion du rendement pour les programmes de formation. Ce cadre définira trois grands aspects du succès de la prestation des services de formation : l'efficacité, le service à la clientèle et l'efficience. Des indicateurs de rendement seront élaborés pour assurer un suivi adéquat des caractéristiques des clients, des résultats de la formation, des normes de service à la clientèle et des objectifs provinciaux.

Programme Développement des compétences Ontario

Le Ministère a fourni des renseignements supplémentaires sur le programme Développement des compétences Ontario. Il a précisé que le nombre de participants au programme avait augmenté de 14 % par rapport à l'année précédente pour atteindre 13 239 participants en 2008-2009. Il a ajouté que le programme Connexion Emploi continue d'aider les personnes confrontées à des obstacles à l'emploi, celles qui ont fait leurs études à l'étranger et les gens qui participent au programme Ontario au travail.

Frustration des clients

Le Comité a relevé de la frustration parmi les clients à cause des délais de réponse aux demandes de participation aux programmes Développement des compétences Ontario et Prestations d'aide au travail indépendant. Le Ministère reconnaît que les clients se heurtent à des problèmes dans le système et a dit que le fait que l'Ontario ait hérité du système du gouvernement fédéral s'est traduit par

l'existence de systèmes parallèles dans la collectivité. La tâche consistant à aiguiller les gens vers le bon service peut se révéler difficile dans certains cas.

Le Ministère a décrit les étapes de la présentation d'une demande de participation au programme Développement des compétences Ontario. Durant la période d'évaluation, un conseiller rencontre l'auteur de la demande pour déterminer si une formation est effectivement la voie à suivre pour cette personne. En principe, l'auteur de la demande sera convoqué à un rendez-vous pour cette évaluation dans un délai de cinq jours. Toutefois, dans les collectivités marquées par de nombreuses mises à pied, il est possible que ce délai cible ne soit pas atteint. Le Ministère a pris des mesures pour y remédier.

Si la personne préfère suivre une formation, on lui demande d'examiner les choix de formation. Le Ministère a décrit cette étape comme une approche axée sur le client, laquelle peut prendre du temps, et a précisé qu'il tentait de faire en sorte qu'elle ne soit pas trop longue. L'étape suivante consiste à calculer le soutien au revenu qui sera offert à cette personne durant la formation. Cette étape prend également du temps et ce, à un moment traumatisant dans la vie d'une personne qui vient d'être mise à pied. Le Ministère exige l'exécution de ces étapes, car il investit un montant important de fonds publics dans la formation d'une personne.

Même après que la demande a été approuvée, il peut rester des sujets de friction. Par exemple, il peut arriver qu'un client désire commencer la formation immédiatement, mais qu'il n'y ait pas de possibilités de formation dans l'immédiat et qu'il faille attendre le commencement de la prochaine session dans un collège. Le Ministère assure également la surveillance des clients durant la formation. Comme mentionné précédemment, le programme comprend de nombreuses étapes, ce qui engendre de la frustration.

Rejet des demandes de participation au programme Développement des compétences Ontario

Le Ministère rejette les demandes de participation au programme Développement des compétences Ontario dans certains cas (il en communique les raisons à l'auteur de la demande). Dans la plupart des cas, une demande est rejetée quand la durée ou le niveau de la formation demandée dépassent la durée ou le niveau pour lesquels le Ministère est prêt à accorder un soutien. Ce peut être le cas, par exemple, quand un requérant désire obtenir de la formation pour enseigner dans une université. Dans d'autres cas, il se peut que la personne ne satisfasse pas au critère de « personne sans emploi ». Parfois, la personne qui anticipe une mise à pied veut être proactive en présentant sur-le-champ une demande de participation au programme, mais le Ministère précise que les règles du programme empêchent une personne dans cette situation de présenter une demande. Par ailleurs, le Ministère refusera également les demandes de formation dans des écoles (collèges privés) qui ne sont pas enregistrées, car l'enregistrement auprès du Ministère est nécessaire pour garantir que l'établissement offre une formation de qualité.

Changements prévus pour le programme

Le Ministère a indiqué que les recommandations formulées par le vérificateur à l'égard du programme étaient équilibrées et a dit que le vérificateur avait relevé à juste titre les écarts de coûts liés à la formation des clients. Le Ministère a maintenant plafonné le soutien accordé à 28 000 \$, mais a toutefois cité des cas où le plafond peut être dépassé. Le Ministère vise d'abord et avant tout à assurer la prestation ininterrompue des services dans le cadre des programmes que le gouvernement fédéral lui a transférés. Il croit que des améliorations des programmes s'imposent; il a déjà pris quelques mesures à cet égard et se concentrera sur les problèmes plus importants ultérieurement. Le Ministère a souligné que les demandes de participation aux programmes sont nombreuses à cause du nombre considérable de mises à pied et du besoin connexe de formation.

Programme Alphabétisation et formation de base

Le vérificateur croit que le Ministère a remédié à certaines inégalités sur le plan du financement octroyé pour le programme Alphabétisation et formation de base, mais a dit qu'il restait des inégalités. Il a constaté que de nombreux fournisseurs de services de formation utilisaient les fonds sans fournir les heures de service requises. Le vérificateur a recommandé que le Ministère produise des rapports distincts sur les résultats pour les clients qui quittent le programme à divers stades (par exemple, ceux qui quittent après une évaluation sans avoir reçu de formation intensive par rapport à ceux qui le quittent après l'avoir achevé). Il a également recommandé que le Ministère suive la durée de la participation des apprenants au programme et fasse rapport à ce sujet, et qu'il mette 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 service fournis.

Le Ministère a indiqué qu'il s'employait à élaborer un système de gestion axé sur le rendement avec l'aide de partenaires et de la technologie. Il a fourni les renseignements suivants sur le programme Alphabétisation et formation de base :

- Le budget de 2009 de l'Ontario annonçait un financement de 90 millions de dollars sur deux ans pour élargir la formation.
- Le Ministère mettra notamment l'accent sur des initiatives comme l'alphabétisation communautaire, l'apprentissage à distance et l'alphabétisation en milieu de travail.
- En 2008-2009, un investissement de près de 75 millions de dollars a permis de financer des programmes dans près de 300 emplacements répartis dans la province, notamment des collèges, des conseils scolaires et des organismes communautaires; un montant de près de 2,67 millions de dollars a été octroyé à titre de financement ponctuel aux fournisseurs de services d'alphabétisation et de formation de base.
- Le programme a aidé près de 50 000 apprenants en 2007-2008, et 67 % des apprenants ayant quitté le programme ont poursuivi leurs études et obtenu un emploi.

- Le nombre d'apprenants et leurs taux de réussite ont augmenté constamment depuis 2003-2004.
- L'un des objectifs est de fournir aux clients des services d'alphabétisation de grande qualité où qu'ils vivent en Ontario.
- Des travaux sont en cours avec des partenaires pour élaborer un programme d'alphabétisation et un outil d'évaluation commun pour déterminer l'efficacité des programmes d'alphabétisation.

Le Ministère a fait remarquer que les personnes mises à pied ont travaillé, dans bien des cas, pendant des années dans le secteur de la fabrication. Il est possible que ces personnes aient besoin de formation en alphabétisation et en mathématiques et qu'il leur faille acquérir d'autres compétences essentielles avant de pouvoir songer à poursuivre leurs études ou à suivre des cours de recyclage. Le Ministère collabore avec les partenaires et les fournisseurs de services pour essayer de répondre aux besoins de ces personnes. Il a ajouté que le programme ne se limite pas à la formation permettant d'acquérir les capacités de lecture et d'écriture de base et qu'il comprend, par exemple, le développement des compétences en informatique et en communication orale.

Le Ministère a attiré l'attention sur le fait que les apprenants du programme d'alphabétisation suivent le programme à leur rythme. Certains ne peuvent suivre la formation à temps plein pour différentes raisons, notamment un travail à temps partiel ou des problèmes de garde d'enfants. Le programme est axé sur l'apprenant. Certains ont besoin d'acquérir des compétences en alphabétisation pour devenir autonomes tandis que d'autres peuvent avoir comme objectif de décrocher un emploi ou de poursuivre leurs études et leur formation.

Catégories de clients du programme

Le Ministère a précisé que le programme Alphabétisation et formation de base compte quatre catégories de clients : les francophones, les anglophones, les personnes sourdes et les Autochtones.

Nouveau programme d'études

Le Ministère s'emploie à élaborer un programme d'alphabétisation et de formation de base qui sera disponible en 2011-2012. Il travaille en étroite collaboration avec les fournisseurs de services d'alphabétisation à l'élaboration de ce programme, qui sera mis à l'essai dans le cadre de projets pilotes. Le programme mettra l'accent sur différents cheminements (et objectifs), notamment les suivants : l'autonomie, l'emploi, les études donnant droit à des crédits, les études postsecondaires et l'apprentissage. Les fournisseurs de services utilisent actuellement différents outils (ceux offerts par le Ministère et ceux mis au point par les fournisseurs de services) pour assurer la formation.

Uniformisation du nombre d'heures passées avec les clients

Le Comité a demandé au Ministère quels moyens il avait pris pour remédier à la préoccupation du vérificateur quant aux écarts existant entre les différents

fournisseurs de services sur le plan du nombre d'heures passées avec les apprenants. Le Ministère a répondu que tous les fournisseurs offrent de la formation, mais beaucoup à des niveaux différents, allant d'une formation équivalant à la première année à une formation équivalant au niveau secondaire. Le Ministère utilise présentement le nombre d'heures passées avec les clients pour assurer le suivi, mais il examinera ultérieurement une approche uniforme différente; il a indiqué que l'élaboration de cette nouvelle approche prendrait « quelques années ». La transformation du programme Alphabétisation et formation de base comprendra l'amélioration du système de gestion du rendement pour l'alphabetisation, la mesure des niveaux de compétence atteints par les apprenants et l'élaboration du nouveau programme d'études.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

- 8. Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités transmet au Comité permanent des comptes publics un rapport d'étape sur l'élaboration de ses cadres de gestion du rendement pour les programmes Développement des compétences Ontario, Prestations d'aide au travail indépendant et Alphabétisation et formation de base, en précisant les indicateurs de rendement qui seront utilisés dans les cadres ainsi que les délais de mise en œuvre des cadres.**

LISTE DES RECOMMANDATIONS DU COMITÉ

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

- 1. Dans les trois mois suivant la fin de l'exercice 2009-2010, le ministère de la Formation et des Collèges et Universités transmet au Comité permanent des comptes publics des données sur les chiffres d'inscription et d'achèvement pour chaque métier du programme Apprentissage pour 2009-2010.**
- 2. Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités transmet au Comité permanent des comptes publics un rapport d'étape sur l'implantation du Système d'information d'Emploi Ontario en expliquant en quoi le système aide le Ministère à assurer un suivi des taux d'achèvement exacts et en indiquant à quel moment le système sera entièrement en application.**
- 3. Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités transmet au Comité permanent des comptes publics un rapport d'étape sur les mesures qu'il met en œuvre pour augmenter le pourcentage de personnes inscrites dans un programme d'apprentissage qui terminent le programme. Le Ministère fournit également au Comité une mise à jour de son étude la plus récente sur les causes d'abandon des programmes de formation.**
- 4. Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités présente au Comité permanent des comptes publics d'ici la fin de 2010 un rapport sur les résultats de l'examen des ratios compagnon-apprenti appropriés effectué par l'Ordre des métiers de l'Ontario.**
- 5. Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités transmet au Comité permanent des comptes publics un rapport dans lequel il évalue l'importance des pénuries de main-d'œuvre qualifiée prévues dans les métiers faisant l'objet d'une forte demande en Ontario, et traite de toutes les initiatives en cours pour inciter les apprentis à embrasser ces métiers.**
- 6. Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités, en consultation avec le ministère du Travail, transmet au Comité permanent des comptes publics un rapport d'étape sur les résultats des inspections effectuées par le ministère du Travail chez des employeurs dans des métiers agréés depuis la mise en œuvre de la nouvelle entente que les deux ministères ont conclue et qui permet aux inspecteurs du ministère du Travail de consulter les données du ministère de la Formation et des Collèges et Universités. Le rapport doit indiquer s'il y a eu une amélioration de l'application à la suite de l'entente, les changements que la création de l'Ordre des métiers de**

l'Ontario entraînerait sur le plan des responsabilités en matière d'application, et si l'élaboration d'une stratégie axée sur le risque pour l'inspection des entreprises et des lieux de travail dans des métiers agréés est envisagée.

- 7. Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités présente au Comité permanent des comptes publics un rapport sur les résultats de l'évaluation qu'il effectue avec le ministère des Finances pour déterminer si le crédit d'impôt pour la formation en apprentissage produit les résultats attendus, et sur les améliorations prévues, le cas échéant.**
- 8. Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités transmet au Comité permanent des comptes publics un rapport d'étape sur l'élaboration de ses cadres de gestion du rendement pour les programmes Développement des compétences Ontario, Prestations d'aide au travail indépendant et Alphabétisation et formation de base, en précisant les indicateurs de rendement qui seront utilisés dans les cadres ainsi que les délais de mise en œuvre des cadres.**