

# **COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS**

## **EMPLOI ONTARIO**

(RAPPORT ANNUEL 2016 DU BUREAU DE LA VÉRIFICATRICE GÉNÉRALE DE  
L'ONTARIO, SECTION 3.04)

2<sup>e</sup> session, 41<sup>e</sup> législature  
66 Elizabeth II

ISBN 978-1-4868-1074-1 (Imprimé)  
ISBN 978-1-4868-1076-5 [Anglais] (PDF)  
ISBN 978-1-4868-1078-9 [Français] (PDF)  
ISBN 978-1-4868-1075-8 [Anglais] (HTML)  
ISBN 978-1-4868-1077-2 [Français] (HTML)

L'honorable Dave Levac  
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,

Ernie Hardeman

Queen's Park  
Décembre 2017

# COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS

## LISTE DES MEMBRES

2<sup>e</sup> session, 41<sup>e</sup> législature

ERNIE HARDEMAN  
Président

LISA MACLEOD  
Vice-présidente

BOB DELANEY

PERCY HATFIELD

VIC DHILLON

RANDY HILLIER

HAN DONG

MONTE KWINTER

JOHN FRASER

PEGGY SATTLER a régulièrement été membre suppléante du comité.

---

KATCH KOCH  
Greffier du comité

ERICA SIMMONS  
Rechercheur

---

## TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
REMERCIEMENTS	1
CONTEXTE	1
MÉTIERS SPÉCIALISÉS ET APPRENTISSAGE	2
FINANCEMENT	3
OBJECTIFS ET PORTÉE DE LA VÉRIFICATION	3
FAITS SAILLANTS DE LA VÉRIFICATION	4
PROBLÈMES SOULEVÉS DURANT LA VÉRIFICATION ET AUPRÈS DU COMITÉ	5
Trouver un emploi à temps plein	5
Financement du programme Services d'emploi	6
Prêts en souffrance des apprentis	6
Paiements versés en trop aux clients	7
Évaluation des fournisseurs de services	7
Surveillance des fournisseurs de services par le Ministère	8
Taux de réussite des programmes d'apprentissage	9
Initiative de préparation à l'examen	10
Incitatifs financiers destinés aux employeurs	11
Évaluation de la qualité des programmes d'apprentissage	11
Parcours parallèles à la formation en apprentissage	12
Données sur les besoins du marché	12
Publication des résultats d'Emploi Ontario	13
Redondance des services d'emploi et de formation	14
LISTE COMPLÈTE DES RECOMMANDATIONS DU COMITÉ	15



## INTRODUCTION

Le 3 mai 2017, le Comité permanent des comptes publics a tenu des audiences publiques sur la vérification d'Emploi Ontario, un service administré par le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle (section 3.04 du *Rapport annuel 2016* du Bureau de la vérificatrice générale).

Le Comité avalise les observations et les recommandations de la vérificatrice générale et présente ses propres constats, points de vue et recommandations dans le présent rapport. Le Ministère est prié de donner suite à ces recommandations par écrit au greffier du Comité dans les 120 jours civils suivant le dépôt du rapport auprès du président de l'Assemblée législative, sauf indication contraire.

## REMERCIEMENTS

Le Comité tient à remercier les représentants du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle et de l'Ordre des métiers de l'Ontario. Il remercie également le Bureau de la vérificatrice générale, le greffier du Comité et le personnel du Service de recherche de l'Assemblée législative pour leur contribution aux audiences et à la rédaction du présent rapport.

## CONTEXTE

Emploi Ontario offre de l'information, des programmes et des services d'emploi et de formation aux chercheurs d'emploi et aux employeurs, de la formation en apprentissage aux étudiants qui souhaitent obtenir une accréditation et un emploi dans un métier spécialisé ainsi que des mises à niveau en littératie et en numératie aux personnes n'ayant pas le niveau scolaire de base pour occuper un emploi. Il permet notamment aux employeurs de proposer des formations supplémentaires à leurs employés, de publier des offres d'emploi sur le site Web Guichet emplois du Ministère et de bénéficier d'incitatifs pour recruter du personnel et former des apprentis à des métiers spécialisés.

Ces programmes et services sont financés par le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle (le Ministère), anciennement ministère de la Formation et des Collèges et Universités, et la prestation de la majorité d'entre eux est assurée par des organismes tiers. Au 31 mars 2016, Emploi Ontario avait offert 27 programmes et services par l'entremise de 400 fournisseurs (essentiellement sans but lucratif) dans environ 740 points de services. Ces organismes sont des fournisseurs de services d'emploi communautaires, des fournisseurs de services de littératie, comme des conseils scolaires financés par l'État, des collèges d'arts appliqués et de technologie et des prestataires de formation en apprentissage non collégiaux, comme des syndicats, des associations patronales ou de grandes entreprises.

Les 27 programmes et services sont regroupés en quatre catégories :

- **Emploi et formation** – Dix programmes et services d'accompagnement pour les chercheurs d'emploi et de subventions pour les employeurs.

- **Apprentissage** – Neuf programmes et services de formation en classe et en milieu de travail pour les personnes souhaitant obtenir une accréditation et exercer un métier spécialisé.
- **Compétences fondamentales** – Deux programmes et services de mise à niveau en littératie et en numératie pour les personnes n’ayant pas le niveau scolaire de base pour occuper un emploi et de bourses pour les professionnels formés à l’étranger qui suivent des programmes postsecondaires sur les normes canadiennes qui régissent leur profession.
- **Marché du travail** – Six programmes et services communautaires d’aide à la planification et au renforcement des capacités en matière d’emploi ainsi que d’accompagnement à la suite de licenciements à grande échelle.

Emploi Ontario est administré par la Division de l’emploi et de la formation (la Division), qui gère quatre bureaux régionaux (Centre – Toronto; Est – Ottawa; Ouest – London; Nord – Sudbury), eux-mêmes subdivisés en 39 bureaux extérieurs locaux. Au total, la Division compte plus de 800 employés. Le Ministère élabore des politiques sur l’éducation des adultes et la formation sur le marché du travail. De concert avec l’Ordre des métiers de l’Ontario, il fixe également les normes relatives à la formation professionnelle, notamment en ce qui a trait aux accréditations professionnelles et à l’apprentissage.

## **MÉTIERS SPÉCIALISÉS ET APPRENTISSAGE**

L’Ontario compte 156 métiers spécialisés dans quatre grands secteurs :

- Le secteur de la construction (p. ex., électriciens et plombiers);
- Le secteur de la force motrice (p. ex., mécaniciens d’automobiles);
- Le secteur industriel (p. ex., outilleurs-ajusteurs et soudeurs);
- Le secteur des services (p. ex., coiffeurs).

L’apprentissage combine une formation en classe et une formation en milieu de travail dans un métier spécialisé. Le processus d’accréditation diffère d’un métier à l’autre et vise à transmettre à l’apprenti les connaissances techniques et les compétences nécessaires pour satisfaire aux normes de l’industrie.

Pour exercer légalement un **métier à accréditation obligatoire** en Ontario, il faut obtenir une accréditation conditionnelle à la réussite d’un examen final. La province compte 22 métiers à accréditation obligatoire (essentiellement dans les secteurs de la construction et de la force motrice).

Pour certains **métiers à accréditation facultative** (p. ex., charpentier-menuisier général ou électricien industriel), il est possible d’obtenir une accréditation, mais il ne s’agit pas d’une exigence juridique.



Les métiers spécialisés sont réglementés par l'**Ordre des métiers de l'Ontario** (l'Ordre), qui définit notamment les modalités de formation et le contenu des programmes d'apprentissage (c.-à-d. les exigences de formation en milieu de travail et le cursus de formation en classe).

Pour suivre un programme d'apprentissage conçu par l'Ordre, il faut être membre de ce dernier dans la catégorie « apprenti », c'est-à-dire avoir conclu un **contrat d'apprentissage enregistré** avec le Ministère.

Les apprentis qui ont rempli toutes les exigences du programme d'apprentissage pour un métier donné (formation en classe et en milieu de travail) se voient remettre un **certificat d'apprentissage** par le Ministère.

Les apprentis qui réussissent un examen d'accréditation écrit final donné par le Ministère au nom de l'Ordre des métiers et s'inscrivent comme compagnon auprès de l'Ordre reçoivent quant à eux un **certificat de qualification**.

## **FINANCEMENT**

En 2015-2016, la Division a alloué 1,3 milliard de dollars aux programmes d'emploi (dont environ deux-tiers, soit 841,1 millions de dollars, provenaient du gouvernement fédéral). (Certains de ces programmes étaient auparavant offerts par le gouvernement fédéral.) Le Ministère reçoit des fonds fédéraux au titre de trois ententes, qui fixent les obligations redditionnelles en ce qui a trait notamment aux états financiers audités, aux plans annuels décrivant les priorités et les activités prévues, aux objectifs de rendement et aux résultats.

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

## **OBJECTIFS ET PORTÉE DE LA VÉRIFICATION**

La vérification visait à déterminer si le Ministère dispose de systèmes, de processus et de procédures efficaces pour :

- garantir que les programmes et les services sont mis en œuvre conformément aux exigences établies dans les programmes;
- s'assurer qu'il fournit, avec ses organismes prestataires, des programmes et des services de façon efficace et rentable;
- mesurer l'efficacité des programmes et faire rapport à cet égard.

La vérification portait sur les principaux programmes des catégories Emploi et formation et Apprentissage. Elle a principalement eu lieu au bureau central du Ministère, à deux de ses quatre bureaux régionaux et à six bureaux extérieurs locaux.

En 2014-2015, les bureaux régionaux des régions du Centre et de l'Ouest ayant fait l'objet d'une vérification détaillée ont tous deux servi 78 % des clients des

services d'emploi et 74 % des apprentis en formation. De plus, ils ont compté pour 72 % des paiements de transfert ayant trait aux services d'emploi et 60 % de ceux ayant trait à la formation en apprentissage.

## **FAITS SAILLANTS DE LA VÉRIFICATION**

La vérificatrice générale a constaté que

les principaux programmes offerts par Emploi Ontario ne sont pas efficaces pour aider les Ontariens à trouver un emploi à temps plein. Lors de la révision de ses programmes existants, le Ministère doit veiller à accroître leur efficacité et leur efficience.

En outre, la vérificatrice générale a souligné 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'œuvre de l'Ontario.

Voici quelques-uns des principaux problèmes relevés :

- 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.
- Les paiements versés en trop aux clients qui n'achèvent pas leur programme ne sont pas recouverts.
- Moins de la moitié des personnes qui commencent un programme d'apprentissage en Ontario l'achèvent.
- Le Ministère doit mieux analyser les causes à l'origine du faible taux de réussite et renverser cette tendance.
- L'aide financière consentie aux employeurs pourrait ne pas favoriser l'accréditation des apprentis.
- Le nombre d'apprentis à risque de décrochage demeure élevé, malgré la mise en œuvre d'une stratégie de surveillance.
- La surveillance de la formation en apprentissage exercée par le Ministère est restreinte.
- Le Ministère ne dispose pas des données nécessaires pour garantir que les programmes d'Emploi Ontario répondent aux besoins actuels et futurs en main-d'œuvre.

## **PROBLÈMES SOULEVÉS DURANT LA VÉRIFICATION ET AUPRÈS DU COMITÉ**

Des problèmes importants ressortent de la vérification et des séances du Comité. Ce dernier estime que les points suivants sont particulièrement préoccupants.

D'après les représentants du Ministère, l'année dernière, le réseau Emploi Ontario a accordé un financement à plus de 8 600 Ontariens au titre du programme Deuxième carrière, accompagné plus de 42 000 apprenants dans le cadre du Programme d'alphabétisation et de formation de base et permis à plus de 104 000 étudiants de trouver un emploi d'été. En outre, plus de 25 600 personnes se sont inscrites comme apprenties. Enfin, par l'entremise des Services de formation pour un réemploi rapide, Emploi Ontario est intervenu à la suite de plus de 125 licenciements ayant touché 9 700 employés.

Lors de la rédaction du rapport de la vérificatrice générale, le Ministère travaillait à l'élaboration d'un programme de transformation à long terme visant à moderniser et à mieux coordonner les programmes d'emploi et de formation de l'Ontario ainsi qu'à accroître l'efficacité des programmes d'Emploi Ontario. Par ailleurs, conformément aux recommandations du Comité d'experts de la première ministre pour le développement d'une main-d'œuvre hautement qualifiée, le Ministère met actuellement en place une stratégie pour aider la main-d'œuvre à s'adapter aux besoins actuels et futurs d'une économie du savoir axée sur la technologie.

Le Ministère invite les apprentis, les employeurs, les agences de formation par l'apprentissage et ses autres partenaires à prendre part à une discussion sur la modernisation de l'apprentissage. Les observations recueillies serviront à élaborer un plan d'action qui améliorera l'expérience des apprentis et des employeurs en vue de former une main-d'œuvre hautement qualifiée en Ontario.

Le Ministère a constaté qu'ailleurs au Canada et aux États-Unis, les gouvernements éprouvaient des difficultés à reformer des employés licenciés. En effet, nombre d'entre eux ne possèdent pas le niveau scolaire requis pour occuper les emplois de la nouvelle économie du savoir et ne peuvent pas se permettre de quitter le marché du travail pendant une période prolongée pour suivre un programme de formation. Tous les programmes du Ministère visent donc à permettre à ces personnes de trouver l'emploi le plus adapté qui soit.

Le Comité a pris acte du fait qu'Emploi Ontario reçoit 70 % de son financement du gouvernement fédéral. Étant donné que les fonds proviennent principalement de l'assurance-emploi (AE), ce dernier exige que les programmes qu'il finance soient destinés aux bénéficiaires de l'AE. Toutefois, le Ministère a expliqué que 70 % des clients d'Emploi Ontario ne recevaient pas l'AE et demande donc à pouvoir adapter ses programmes aux besoins de la population.

### **Trouver un emploi à temps plein**

D'après les données du Ministère, les programmes et les services d'emploi et de formation ont permis à peu de clients de trouver un emploi à temps plein ou dans leur domaine de formation.

### Recommandations du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

1. **Le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle doit mettre en place des objectifs et des indicateurs de résultats concrets pour chaque programme d'Emploi Ontario, et prendre des mesures correctives lorsque les résultats ne répondent pas aux objectifs.**
2. **Le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle doit s'assurer que les participants aux programmes d'Emploi Ontario font l'objet d'un suivi trois, six et douze mois après qu'ils ont bénéficié des services.**

### Financement du programme Services d'emploi

Les fonds alloués aux fournisseurs de services tiers du programme Services d'emploi dépendent du nombre cible de clients à servir et des indicateurs relatifs au marché du travail et au lieu de travail. Toutefois, la vérificatrice générale a constaté que le Ministère utilisait des indicateurs de 2009-2010. Or, certains fournisseurs servent moins de clients depuis cette date et reçoivent donc un financement trop élevé.

Le Comité a pris acte du fait qu'à compter de novembre 2017, Emploi Ontario tiendra compte dans ses calculs des nouvelles données de recensement sur le marché du travail. En outre, la Stratégie pour une main-d'œuvre hautement qualifiée de l'Ontario favorisera la collecte de données plus locales, pertinentes et actualisées. Le Ministère mettra également à jour sa publication *Emploi-avenir Ontario* pour tenir compte des prévisions 2017-2021. En outre, à l'automne 2017, il procédera à une refonte progressive de son site Web d'information sur le marché du travail pour y intégrer des données régionales et locales.

### Recommandations du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

3. **Le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle doit :**
  - a) **mettre régulièrement à jour l'information sur le marché du travail (en particulier celle sur les marchés régionaux) servant à calculer les fonds alloués aux fournisseurs de services;**
  - b) **s'assurer que les fonds alloués aux fournisseurs tiennent bien compte du degré réel de services offerts.**

### Prêts en souffrance des apprentis

Le Ministère octroie des prêts sans intérêt (de 300 \$ à 800 \$) aux apprentis en première année pour l'achat d'outils. Ces prêts sont remboursables dans l'année suivant l'obtention de l'accréditation ou dans les six mois suivant l'abandon du

programme. Depuis le début du programme en 1998, le Ministère a accordé 32,8 millions de dollars sous forme de prêts. Au 31 mars 2016, 18,2 millions de dollars devaient encore être recouverts, mais le Ministère ne disposait pas d'information fiable sur le montant en souffrance du solde des prêts.

La vérificatrice générale a recommandé au Ministère de suivre les progrès des apprentis en amont pour anticiper rapidement leur réussite ou leur abandon. Le Comité a pris acte du fait que le Ministère revoit actuellement le taux de remboursement des prêts en rapprochant les données sur les bénéficiaires à leur statut d'achèvement du programme dans le Système d'information d'Emploi Ontario.

### **Paiements versés en trop aux clients**

D'après le rapport de la vérificatrice générale, au cours des trois derniers exercices (de 2013-2014 à 2015-2016), 30,1 millions de dollars (soit 6 % des fonds alloués au programme) ont été versés en trop et signalés à Services communs de l'Ontario aux fins de recouvrement (ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs). Durant cette même période, Services communs de l'Ontario a passé en pertes et profits 26,6 millions de dollars versés en trop à des clients du programme Deuxième carrière.

Le Comité a pris note du fait que, début février 2017, le Ministère a durci ses exigences redditionnelles afin d'effectuer les suivis et les rapprochements nécessaires à la réduction des trop-payés. Par ailleurs, le Ministère cherche actuellement des outils de technologie de l'information sophistiqués pour améliorer la gestion des dossiers des clients et réduire le nombre et le montant des trop-payés potentiels. Il a également modifié ses systèmes d'information et ses processus opérationnels. Il rapproche désormais ses reçus une fois par trimestre plutôt qu'à la fin du contrat.

Le Ministère prévoit évaluer les retombées de ces changements et prendra d'autres mesures au besoin. En outre, il continuera de consulter ses partenaires sur la faisabilité et les répercussions éventuelles sur ses clients de la méthode consistant à demander les reçus avant d'octroyer un financement.

### **Recommandation du Comité**

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

- 4. Le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle doit évaluer les avantages de la méthode consistant à octroyer un financement aux clients avant la présentation des reçus pour le premier ou les deux premiers mois du programme seulement, puis à rendre les versements restants conditionnels à la présentation des reçus.**

### **Évaluation des fournisseurs de services**

Le Ministère a indiqué au Comité que l'évaluation des risques liés aux fournisseurs de services faisait partie intégrante de ses processus habituels de

gestion des risques. Lorsque le rendement des fournisseurs n'est pas suffisant ou lorsque des mesures doivent être prises, le Ministère en est informé et peut alors décider d'enclencher un processus dirigé d'amélioration ou un examen officiel.

En ce qui a trait à l'échange de pratiques exemplaires, le Ministère a indiqué qu'il tenait des consultations officielles et informelles à cet égard par l'intermédiaire d'un groupe consultatif de la prestation des services représentant un vaste éventail de fournisseurs de services.

### **Recommandation du Comité**

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

- 5. Le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle doit tenir compte des résultats à long terme des programmes d'emploi ou de formation dans l'évaluation de l'efficacité des fournisseurs de services.**

### **Surveillance des fournisseurs de services par le Ministère**

En ce qui a trait à la surveillance des fournisseurs qui ne respectent pas les exigences ou dont le rendement ne remplit pas les objectifs, le Ministère a indiqué qu'il avait adressé une lettre à ceux dont les résultats du programme Services d'emploi et du Programme d'alphabétisation et de formation de base ne répondaient pas aux normes provinciales de qualité des services. Le Ministère envisage d'étendre ce processus à d'autres programmes, comme le Programme d'accès à l'emploi pour les jeunes, et de former davantage son personnel pour garantir une application cohérente de son cadre de surveillance.

Le Ministère a également pris des mesures correctives en ce qui concerne le non-respect des exigences de suivi des clients, les déclarations tardives et les prévisions financières inexactes. Au total, 96 fournisseurs ont fait l'objet d'un examen officiel en 2015-2016 et doivent présenter au Ministère les plans d'action qu'ils comptent mettre en œuvre pour corriger la situation, faute de quoi ce dernier pourrait modifier leurs contrats ou y mettre progressivement fin.

Le Ministère revoit actuellement ses méthodes de surveillance et durcit ses exigences redditionnelles en matière de programmes en vue d'orienter l'élaboration de stratégies provinciales. Dans le cadre de la première phase, une analyse du contexte a été réalisée. Avant la fin de l'année, le Ministère instaurera de nouveaux processus à l'échelle du système pour assurer le suivi des activités trimestrielles, évaluer les risques et exercer une surveillance stratégique et étayée des fournisseurs de services.

Un examen des objectifs de rendement du programme Services d'emploi est en cours. Une fois celui-ci terminé, le Ministère demandera aux fournisseurs de services de définir des objectifs de rendement qui seront inscrits dans les contrats. Cette mesure prendra effet à compter de la prochaine période contractuelle (avril 2018).

### **Recommandations du Comité**

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

- 6. Le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle doit améliorer ses méthodes de surveillance des fournisseurs de services qui ne respectent pas les normes provinciales ou leurs notes ciblées de qualité du service et veiller à ce que des mesures correctives soient prises dans les délais prescrits.**
- 7. Lors de la surveillance des fournisseurs de services, le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle doit repérer les lacunes courantes et les corriger à l'échelle du système.**

### **Taux de réussite des programmes d'apprentissage**

La vérificatrice générale a constaté que sur la période de cinq ans entre 2011-2012 et 2015-2016, le taux de réussite moyen des apprentis en Ontario s'est élevé à 46 % pour les certificats d'apprentissage et à 47 % pour les certificats de qualification. Ces taux ont été nettement plus élevés dans les formations menant à un métier à accréditation obligatoire (59 %) que dans celles menant à un métier à accréditation facultative (35 %).

Le Comité a pris acte du fait que le Ministère met actuellement à jour sa stratégie de surveillance de la formation en milieu de travail, dont l'objectif est de réduire au minimum le nombre d'apprentis présentant un risque de décrochage et de renforcer les relations avec les organismes parrains. Le Ministère a également mis en œuvre plusieurs stratégies destinées à accroître la réussite des apprentis. Il a notamment instauré des mesures incitatives financières pour favoriser les progrès et la réussite, et surveille les organismes parrains dont les apprentis ne progressent pas ainsi que les apprentis qui attendent d'être parrainés par un autre organisme.

Le Ministère met également à l'essai de nouveaux outils de surveillance pour favoriser la mise à niveau des apprentis. Par exemple, si ces derniers ont besoin d'aide en numératie et en littératie, ils sont orientés vers le Programme d'alphabétisation et de formation de base. S'ils éprouvent de la difficulté à trouver un emploi, ils sont orientés vers le programme Services d'emploi. En outre, le Ministère examine actuellement les aides financières allouées pour les formations aux métiers à accréditation obligatoire et facultative afin de connaître leurs retombées sur le taux de réussite.

En 2013, le Ministère a élaboré une stratégie de surveillance de la formation en apprentissage afin de repérer les apprentis présentant un risque élevé de décrochage et de faire un suivi auprès d'eux. Or, la vérificatrice générale a constaté que le nombre d'apprentis à risque de décrochage demeurerait élevé. Le Ministère revoit actuellement ses méthodes de surveillance pour repérer les apprentis les plus à risque.

En collaboration avec les collègues, le Ministère revoit actuellement le sondage annuel sur l'engagement et la satisfaction des étudiants en vue d'améliorer la formation des apprentis et l'administration du sondage. À ce titre, il vérifie que le

sondage contient toutes les questions obligatoires nécessaires pour comprendre ce qui pousse les apprentis à abandonner leur programme.

Le Ministère accueille favorablement la recommandation de la vérificatrice générale préconisant de comparer le Programme d'apprentissage de l'Ontario à ceux des autres provinces et territoires et d'élaborer une méthodologie uniforme de calcul du taux de réussite à l'échelle du Canada.

Le Comité a pris note du fait que bon nombre d'apprentis n'ont pas besoin d'une accréditation pour exercer un métier et peuvent donc décider d'abandonner leur programme d'apprentissage lorsqu'un emploi leur est offert.

### **Recommandations du Comité**

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

- 8. Le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle doit :**
  - a) élaborer des méthodes qui lui permettent de mieux cerner les facteurs à l'origine des abandons et les contrecarrer;**
  - b) déployer des stratégies pour accroître le taux de réussite dans les métiers à accréditation obligatoire et facultative;**
  - c) déterminer si des changements doivent être apportés aux fonds alloués à la formation en apprentissage pour les métiers à accréditation facultative;**
  - d) piloter, en collaboration avec les autres provinces, l'élaboration d'une méthodologie uniforme de calcul du taux de réussite dans les programmes d'apprentissage à l'échelle du Canada.**

### **Initiative de préparation à l'examen**

En 2010-2011, le Ministère a commencé à financer des cours de préparation à l'examen dans six métiers spécialisés à forte demande dans le but de préparer les apprentis à leur examen d'accréditation final. En vue d'accroître le taux de réussite dans les programmes d'apprentissage, le Ministère prévoit élargir ces cours et les rendre obligatoires pour 11 métiers.

### **Recommandations du Comité**

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

- 9. Le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle doit :**
  - a) évaluer les retombées de l'élargissement du cours de préparation à l'examen à un nombre accru de métiers à forte demande et, si l'expérience se révèle utile, l'élargir aux autres métiers à accréditation obligatoire;**



- b) envisager de rendre le cours obligatoire pour les apprentis qui ont échoué à l'examen d'accréditation;**
- c) revoir le financement du cours de préparation à l'examen pour garantir qu'il est comparable aux taux versés aux agents chargés d'assurer les cours en classe ordinaires.**

### **Incitatifs financiers destinés aux employeurs**

Le gouvernement de l'Ontario accorde des incitatifs financiers aux employeurs pour les aider à embaucher et à former des apprentis. Toutefois, la vérificatrice générale a conclu que ces incitatifs ne permettent pas d'augmenter le taux de réussite. Parmi ces incitatifs, mentionnons le crédit d'impôt pour la formation en apprentissage (15 000 \$ au total par apprenti pour les 36 premiers mois de formation), une prime à la signature (2 000 \$ par apprenti, versés dans les six mois suivant l'inscription) et une prime à l'achèvement (1 000 \$ par apprenti, versés au moment de l'achèvement du programme).

Le Comité a pris acte des consultations tenues récemment par le Ministère auprès des employeurs au sujet des aides financières du système d'apprentissage. Le Ministère tient à ce que les crédits d'impôt permettent aux entreprises d'aider les apprentis à obtenir les accréditations et les compétences dont ils ont besoin pour augmenter leurs revenus, accroître leur mobilité sur le marché du travail et contribuer efficacement à l'économie. Le Ministère revoit actuellement le crédit d'impôt pour la formation en apprentissage en collaboration avec le ministère des Finances.

### **Recommandation du Comité**

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

- 10. Le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle doit adapter les incitatifs financiers offerts aux employeurs pour favoriser les inscriptions et la réussite.**

### **Évaluation de la qualité des programmes d'apprentissage**

La vérification a révélé que le Ministère ne disposait pas de politiques ou de lignes directrices sur l'évaluation continue de la formation en milieu de travail et n'évaluait généralement pas la qualité de la formation en classe, à moins qu'une plainte ne soit déposée. En outre, les résultats des sondages servant à évaluer la qualité des programmes d'apprentissage s'avèrent peu utiles. Par exemple, pour plus de la moitié des questions du sondage sur l'apprentissage, le Ministère n'a pas compilé ni analysé séparément les réponses des apprentis qui ont achevé leur programme et celles de ceux qui l'ont abandonné.

### **Recommandations du Comité**

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

- 11. Le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle doit :**

- a) **mettre en œuvre des politiques et des lignes directrices sur l'évaluation continue de la formation en milieu de travail et en classe des apprentis;**
- b) **analyser régulièrement le taux de réussite des agences de formation par l'apprentissage et des employeurs pour dégager des tendances et prendre des mesures correctives;**
- c) **cerner et contrecarrer les facteurs susceptibles d'empêcher les apprentis de réussir l'examen de qualification final.**

### **Parcours parallèles à la formation en apprentissage**

La vérification a révélé que les trois programmes ministériels destinés à élargir l'accès à la formation en apprentissage ne sont pas aussi efficaces que prévu. Le Ministère a indiqué qu'il procédait actuellement à une refonte de ces programmes, qui se concentreront désormais sur les personnes les plus susceptibles de suivre un apprentissage. En juin 2016, le Conseil des ministres a accueilli de façon favorable les recommandations du Comité d'experts de la première ministre pour le développement d'une main-d'œuvre hautement qualifiée visant à lever les obstacles à l'apprentissage.

### **Données sur les besoins du marché**

La vérification a révélé que, même s'il recueille des données sur le marché du travail, le Ministère ne collecte pas les données régionales sur la main-d'œuvre et les compétences exigées nécessaires pour prendre des décisions efficaces en ce qui a trait à l'établissement de priorités et au financement de la formation professionnelle et des programmes d'enseignement. Le Ministère alloue plus de six millions de dollars au réseau des 26 commissions locales de planification de la main-d'œuvre pour évaluer la conjoncture locale du marché du travail. Pourtant, il ne tient pas compte de cette information dans ses décisions relatives au financement ou au programme Services d'emploi.

En ce qui a trait à l'adaptation des programmes d'Emploi Ontario aux besoins du marché, le Ministère a indiqué au Comité qu'il recherchait actuellement de nouvelles sources améliorées d'information sur le marché du travail (p. ex., des données en temps réel sur les offres d'emploi à l'échelle de la population). Le Ministère réfléchit également à la possibilité d'utiliser les prévisions sur le marché du travail régional provenant d'un fournisseur de services externe pour élaborer des ressources d'information à l'intention du grand public.

### **Recommandations du Comité**

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

#### **12. Le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle doit :**

- a) **recueillir régulièrement des données prévisionnelles sur la main-d'œuvre par régions et par professions qui**

**tiennent compte des diplômés récents et des tendances de migration sur de plus longues périodes (p. ex., 10 ans);**

- b) évaluer le travail des commissions locales de planification de la main-d'œuvre et analyser les conclusions des évaluations du projet pilote des conseils locaux en matière d'emploi pour éclairer la prise de décisions et prendre des mesures correctives au besoin.**

## **Publication des résultats d'Emploi Ontario**

La vérificatrice générale a constaté que si le Ministère rendait publics certains des résultats de ses programmes d'éducation postsecondaire, il restait en revanche discret quant aux résultats d'Emploi Ontario.

Dans le cadre de la Directive sur les données ouvertes, le Ministère a commencé à publier ses données sur l'emploi et la formation. En février 2017, il a mis sur pied le Réseau Géo d'Emploi Ontario, qui fournit des données interactives sur les résultats de divers programmes. Ces données sont réparties en fonction des 26 commissions locales de planification de la main-d'œuvre et des 8 conseils locaux en matière d'emploi (projet pilote). Les données relatives aux inscriptions et aux taux de réussite pour les programmes d'apprentissage seront publiées prochainement.

Le Ministère évalue attentivement l'efficacité des programmes d'Emploi Ontario. Les résultats de l'évaluation du Programme d'alphabétisation et de formation de base et du programme Deuxième carrière ont été publiés en avril dernier.

## **Recommandations du Comité**

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

**13. Pour aider les chercheurs d'emploi et les personnes qui souhaitent suivre un apprentissage ou un programme de formation pour trouver un emploi, le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle doit :**

- a) mettre au point des indicateurs annuels de résultats communicables pour les programmes d'emploi et les programmes de perfectionnement professionnel;**
- b) rendre publiques les données utiles aux chercheurs d'emploi et aux personnes qui souhaitent se perfectionner, suivre un apprentissage ou se mettre à niveau, comme le nombre de clients des Services d'emploi qui trouvent un emploi dans leur domaine (ou ailleurs) ou qui poursuivent leur formation, ou les taux de réussite de la formation en apprentissage et le pourcentage d'apprentis qui trouvent un emploi dans leur domaine.**

## **Redondance des services d'emploi et de formation**

La vérificatrice générale a constaté que près de 40 % des fournisseurs de services financés par le ministère des Affaires civiques, de l'Immigration et du Commerce international étaient également financés par le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle pour fournir des services similaires.

Le Ministère a indiqué qu'il s'efforçait de collaborer avec les autres ministères pour éviter les doublons. Un représentant de l'Ordre des métiers de l'Ontario a souligné le partage des responsabilités entre l'Ordre et le Ministère à l'égard des apprentis et a précisé que tous deux travaillaient à simplifier le processus d'inscription.

### **Recommandation du Comité**

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

- 14. Le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle doit établir un calendrier pour simplifier et mieux coordonner les services d'emploi et de formation d'Emploi Ontario et du ministère des Affaires civiques, de l'Immigration et du Commerce international.**

---

## **LISTE COMPLÈTE DES RECOMMANDATIONS DU COMITÉ**

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

- 1. Le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle doit mettre en place des objectifs et des indicateurs de résultats concrets pour chaque programme d'Emploi Ontario, et prendre des mesures correctives lorsque les résultats ne répondent pas aux objectifs.**
- 2. Le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle doit s'assurer que les participants aux programmes d'Emploi Ontario font l'objet d'un suivi trois, six et douze mois après qu'ils ont bénéficié des services.**
- 3. Le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle doit :**
  - a) mettre régulièrement à jour l'information sur le marché du travail (en particulier celle sur les marchés régionaux) servant à calculer les fonds alloués aux fournisseurs de services;**
  - b) s'assurer que les fonds alloués aux fournisseurs tiennent bien compte du degré réel de services offerts.**
- 4. Le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle doit évaluer les avantages de la méthode consistant à octroyer un financement aux clients avant la présentation des reçus pour le premier ou les deux premiers mois du programme seulement, puis à rendre les versements restants conditionnels à la présentation des reçus.**
- 5. Le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle doit tenir compte des résultats à long terme des programmes d'emploi ou de formation dans l'évaluation de l'efficacité des fournisseurs de services.**
- 6. Le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle doit améliorer ses méthodes de surveillance des fournisseurs de services qui ne respectent pas les normes provinciales ou leurs notes ciblées de qualité du service et veiller à ce que des mesures correctives soient prises dans les délais prescrits.**
- 7. Lors de la surveillance des fournisseurs de services, le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle doit repérer les lacunes courantes et les corriger à l'échelle du système.**
- 8. Le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle doit :**

- a) élaborer des méthodes qui lui permettent de mieux cerner les facteurs à l'origine des abandons et les contrecarrer;
  - b) déployer des stratégies pour accroître le taux de réussite dans les métiers à accréditation obligatoire et facultative;
  - c) déterminer si des changements doivent être apportés aux fonds alloués à la formation en apprentissage pour les métiers à accréditation facultative;
  - d) piloter, en collaboration avec les autres provinces, l'élaboration d'une méthodologie uniforme de calcul du taux de réussite dans les programmes d'apprentissage à l'échelle du Canada.
9. Le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle doit :
- a) évaluer les retombées de l'élargissement du cours de préparation à l'examen à un nombre accru de métiers à forte demande et, si l'expérience se révèle utile, l'élargir aux autres métiers à accréditation obligatoire;
  - b) envisager de rendre le cours obligatoire pour les apprentis qui ont échoué à l'examen d'accréditation;
  - c) revoir le financement du cours de préparation à l'examen pour garantir qu'il est comparable aux taux versés aux agents chargés d'assurer les cours en classe ordinaires.
10. Le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle doit adapter les incitatifs financiers offerts aux employeurs pour favoriser les inscriptions et la réussite.
11. Le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle doit :
- a) mettre en œuvre des politiques et des lignes directrices sur l'évaluation continue de la formation en milieu de travail et en classe des apprentis;
  - b) analyser régulièrement le taux de réussite des agences de formation par l'apprentissage et des employeurs pour dégager des tendances et prendre des mesures correctives;
  - c) cerner et contrecarrer les facteurs susceptibles d'empêcher les apprentis de réussir l'examen de qualification final.
12. Le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle doit :

- 
- a) recueillir régulièrement des données prévisionnelles sur la main-d'œuvre par régions et par professions qui tiennent compte des diplômés récents et des tendances de migration sur de plus longues périodes (p. ex., 10 ans);
  - b) évaluer le travail des commissions locales de planification de la main-d'œuvre et analyser les conclusions des évaluations du projet pilote des conseils locaux en matière d'emploi pour éclairer la prise de décisions et prendre des mesures correctives au besoin.
13. Pour aider les chercheurs d'emploi et les personnes qui envisagent de suivre un apprentissage ou un programme de formation en vue de trouver un emploi, le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle doit :
- a) mettre au point des indicateurs annuels de résultats communicables pour les programmes d'emploi et les programmes de perfectionnement professionnel;
  - b) rendre publiques les données utiles aux chercheurs d'emploi et aux personnes qui souhaitent se perfectionner, suivre un apprentissage ou se mettre à niveau, comme le nombre de clients des Services d'emploi qui trouvent un emploi dans leur domaine (ou ailleurs) ou qui poursuivent leur formation, ou les taux de réussite de la formation en apprentissage et le pourcentage d'apprentis qui trouvent un emploi dans leur domaine.
14. Le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle doit établir un calendrier pour simplifier et mieux coordonner les services d'emploi et de formation d'Emploi Ontario et du ministère des Affaires civiques, de l'Immigration et du Commerce international.