

**Ministry of Labour,  
Immigration, Training and  
Skills Development**

Office of the Minister

400 University Avenue  
14<sup>th</sup> Floor  
Toronto ON M7A 1T7  
Tel: 416 326-7600

**Ministère du Travail, de  
l'Immigration, de la Formation et du  
Développement des compétences**

Bureau du ministre

400, avenue University  
14<sup>e</sup> étage  
Toronto ON M7A 1T7  
Tél. : 416 326-7600



Ontario

Monsieur Michael Sherrard  
Président, Métiers spécialisés Ontario  
Toronto ON

Le 14 janvier 2025

Monsieur le Président,

Je suis heureux de vous écrire en votre qualité de président du conseil d'administration de Métiers spécialisés Ontario (MSO). À titre de ministre du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences, je suis fier du plan d'immobilisations ambitieux du gouvernement comprenant la construction de maisons, d'autoroutes, d'hôpitaux et d'autres infrastructures de base à l'échelle de la province. Nous construisons de façon sans précédent. Toutefois, cela signifie qu'aujourd'hui, plus que jamais, la fiabilité du système des métiers spécialisés et son apport en apprenties, apprentis, compagnes et compagnons sont primordiaux. C'est la seule manière de renverser la baisse de productivité que connaît notre pays. La formation de personnes de métier est au centre de cette mission.

En tant que président, vous devez vous assurer que le plan d'affaires de MSO démontre la volonté de l'organisme de répondre aux attentes et aux priorités gouvernementales indiquées ci-dessous et que les réalisations et les progrès sont déclarés dans votre rapport annuel. Vous jouez également un rôle crucial en veillant à ce que notre système de métiers spécialisés et d'apprentissage soit axé sur la clientèle et adapté à l'industrie, qu'il contribue au succès économique de l'Ontario et qu'il aide les gens à trouver de meilleurs emplois avec des salaires plus élevés, ainsi qu'une carrière à long terme dans un secteur prospère.

### **Les priorités du gouvernement**

Les engagements pangouvernementaux suivants concernent les organismes provinciaux régis par un conseil d'administration. Veuillez consulter le guide ci-joint pour en savoir davantage sur chaque priorité et sur les mesures de rendement connexes qui peuvent être utilisées si des mesures ne sont pas actuellement en place.

#### **Innovation**

1. Simplifier les interactions avec les clients/consommateurs.
2. Élargir et optimiser les offres de services numériques.
3. Améliorer la satisfaction des clients/consommateurs.
4. Transmettre des données à Approvisionnement Ontario, sur demande, concernant les dépenses et la planification des approvisionnements, la passation de marchés et les relations avec les fournisseurs, dans le but d'orienter la prise de décisions fondées sur les données.

#### **Durabilité**

5. Renforcer la prestation du service public en optimisant les capacités organisationnelles et en

orientant les ressources existantes vers les secteurs prioritaires.

6. Utiliser efficacement les ressources publiques et :
  - a. fonctionner dans les limites des affectations financières de l'organisme;
  - b. gérer la taille de la main-d'œuvre avec prudence et responsabilité. Lorsqu'un organisme a besoin d'une augmentation importante de ses effectifs, il doit soumettre à l'approbation du ministre un plan de ressources humaines qui explique les raisons de cette augmentation en se fondant sur les priorités du gouvernement et le mandat de l'organisme.

## **Responsabilisation**

7. Créer et déclarer des mesures de la performance axées sur les résultats pour contrôler et évaluer la performance de façon efficace.
8. Protéger les données des particuliers, des entreprises ou des organisations en gérant activement la sécurité des données et la cybersécurité, et en déclarant les recours à l'intelligence artificielle.
9. Rendre compte de tous les risques élevés, ainsi que de plans d'atténuation efficaces.
10. Aligner des politiques de travail hybride sur celles de la fonction publique de l'Ontario, et déterminer et évaluer les possibilités d'optimisation de la gestion des locaux afin de réduire l'empreinte de ces derniers et de trouver des réductions de coûts.
  - a. Collaborer avec le ministère de l'Infrastructure pour trouver des solutions en matière de locaux de bureaux.
  - b. S'aligner sur la Directive sur les biens immobiliers du Conseil de gestion du gouvernement et les normes Locaux à bureaux modernes de la fonction publique de l'Ontario (OMOS).
11. Élaborer et encourager des initiatives de diversité et d'inclusion en faisant la promotion d'un milieu de travail équitable, inclusif, accessible, antiraciste et diversifié.
12. Augmenter les recettes autres que gouvernementales ou tarifaires. Pour MSO, la priorité est d'augmenter ce revenu de 3 %.

## **Priorités opérationnelles 2025-2026**

- Finaliser le Protocole d'entente entre le président et le ministre.

### **Service à la clientèle**

- Pour appuyer le transfert de la gestion de l'inscription aux programmes d'apprentissage, qui passera du ministère à MSO, mettre en œuvre un temps de traitement des inscriptions conforme à l'engagement annoncé de réduire ces délais de 60 à 12 jours.
- Assurer l'excellence du service et minimiser les interactions du gouvernement avec la clientèle. MSO doit être le premier point de contact et communiquer avec l'organisme la première étape de chaque apprentie, apprenti, compagne et compagnon.
- Fournir au ministre des normes de base en matière de service à la clientèle au premier trimestre 2025. Elles doivent inclure les délais d'accusé de réception, de réponse et de retour d'appel.
- Assurer qu'une unité vouée au soutien des employeurs existe au sein de MSO afin d'aider les petites entreprises situées dans des régions rurales ou éloignées de la province à se retrouver dans le système d'apprentissage.
- Mettre en œuvre une carte d'inscription pluriannuelle bénéfique sur le plan financier pour rationaliser les processus administratifs et en réduire le fardeau.
- Fournir des services à la clientèle selon une approche qui accorde la priorité au numérique pour toutes les fonctions de base de MSO liées à l'apprentissage. Apporter régulièrement des mises à jour à tous les services à la clientèle numériques et fournir des mises à jour trimestrielles au ministre concernant les améliorations.
- Selon la recherche indiquée ci-dessous, s'efforcer de réduire de 20 % le taux de décrochage dans les apprentissages.
  - Trouver de nouvelles agences de prestation de formation (APF) pour administrer les examens en 2025 afin d'assurer la tenue continue d'examens hors site, et collaborer avec les APF approuvées par le ministre, qui font déjà passer les examens hors site en vue d'améliorer leurs processus.

### **Communications et marketing**

- Mener une campagne de marketing aux premier et deuxième trimestres 2025. Cette campagne doit souligner la valeur du parcours d'apprentissage et de la certification.
- Cerner les possibilités et en tirer parti afin d'amplifier les initiatives gouvernementales liées aux métiers spécialisés au moyen de différents médias (par exemple des articles d'opinion, des vidéos, les médias sociaux, etc.).
- Faire équipe avec des entrepreneures et entrepreneurs syndiqués et non syndiqués pour amplifier les possibilités qu'offrent les métiers spécialisés. Faire aussi équipe avec des employeurs pour promouvoir les occasions d'apprentissage dans les industries à forte

demande.

### Initiatives de recherche et d'apprentissage

- Élaborer des méthodes, notamment des sondages auprès de la clientèle, des groupes de consultation et des sondages de routine mensuels, afin de mesurer la satisfaction de la clientèle des services de MSO, ainsi que des études de marché pour cerner les meilleures méthodes et pratiques en matière de prestation de services. Fournir des mises à jour mensuelles au ministre et au personnel sur les résultats des sondages de MSO.
- Effectuer des recherches sur ce qui pousse les apprenties et les apprentis à quitter le système des métiers spécialisés avant la réception de leur Certificat d'apprentissage ou de leur Certificat de qualification. Envisager des recommandations et des initiatives répondant potentiellement à cet enjeu, qui pourraient être mises en œuvre par MSO ou en partenariat avec le ministère.
- Effectuer des recherches sur les taux de réussite aux examens et envisager des solutions qui pourraient être mises en œuvre par MSO ou en partenariat avec le ministère. Fournir une mise à jour sur les recherches au deuxième trimestre 2025 et des solutions d'ici le troisième trimestre 2025.
- Élaborer, d'ici le deuxième trimestre 2025, un plan prospectif pour les normes de métiers qui accorde la priorité à l'élaboration et à la mise à jour de programmes d'apprentissage afin qu'ils s'harmonisent aux avancées technologiques et aux besoins économiques de la province (par exemple la transformation du secteur de la construction automobile et l'augmentation des investissements dans l'infrastructure publique).
- Travailler avec le Bureau du commissaire à l'équité pour cerner les pratiques exemplaires et évaluer les pratiques actuelles de MSO en matière d'inscription pour les personnes qui détiennent une certification professionnelle dans une autre province, un autre territoire ou un pays étranger. Explorer les options axées sur la reconnaissance de la certification professionnelle de personnes qui ont travaillé dans d'autres provinces dès leur arrivée en Ontario.
- Continuer de travailler en priorité avec le Bureau du ministre sur le projet de reconnaissance des titres de compétence acquis à l'étranger pour réduire les obstacles à la pratique des métiers en Ontario. Cela concerne les personnes qui viennent de pays membres de l'Union européenne ou d'autres provinces, ainsi que celles visées par l'Accord Canada—États-Unis—Mexique. MSO doit fournir des mises à jour mensuelles au Bureau du ministre.
- Élaborer des solutions aux défis liés à la mobilité de la main-d'œuvre auxquels font face les membres des Forces armées canadiennes et leurs conjointes et conjoints dans le secteur des métiers spécialisés. Collaborer avec des organismes à l'échelle provinciale ou fédérale pour faire progresser cette priorité.
- Élaborer et mettre en œuvre un projet pilote, en partenariat avec les gestionnaires de système de services, qui permet aux bénéficiaires de l'aide sociale de faire la transition vers les métiers spécialisés. Fournir le plan du projet pilote d'ici le deuxième trimestre 2025 et exécuter l'initiative d'ici le quatrième trimestre 2025.
- Élaborer un plan sur la façon d'augmenter le nombre d'inscriptions aux métiers à accréditation non obligatoire d'ici le troisième trimestre 2025.

## Gestion organisationnelle

- Respecter le budget de l'organisme et collaborer avec le ministère pour poursuivre des occasions axées sur les gains en efficience, la production de recettes et les pratiques novatrices, ou sur une meilleure durabilité de programme. MSO doit présenter des rapports mensuels au Bureau du ministre.
- Mettre en œuvre les recommandations présentées dans la revue du ministère effectuée plus tôt cette année et trouver des moyens d'économiser au moins 5 % sur les coûts de l'organisme au moyen d'une hausse de l'efficience et d'une réduction des dépenses.
- Continuer l'élaboration d'un plan qui accorde la priorité au numérique pour le transfert éventuel des processus de reconnaissance d'apprentissage et d'administration d'examens du ministère à MSO. Fournir un plan préliminaire au ministre d'ici le début février 2025 et des mises à jour trimestrielles concernant sa mise en œuvre tout au long de l'exercice.
- En collaboration avec les fonctionnaires du ministère, poursuivre l'élaboration d'un plan de travail axé sur l'expansion du projet pilote de registre numérique et de portail afin que toutes les personnes en apprentissage et tous les métiers en fassent partie. Fournir un plan préliminaire au ministre d'ici le début février 2025 et des mises à jour trimestrielles concernant sa mise en œuvre tout au long de l'exercice.
- Continuer les efforts visant à réduire le nombre de Certificats de qualification et de Certificats d'apprentissage arrivés à expiration.
- Travailler avec le ministère pour soutenir le développement d'une capacité opérationnelle facilitant la mise en place d'un modèle de prestation intégrée des services mature. Définir les résultats souhaités en matière de service et les indicateurs de rendement clés qui seront produits une fois que MSO aura atteint l'état de maturité.
- Dans le cadre de réunions en personne, fournir au ministre des mises à jour trimestrielles sur le statut des priorités opérationnelles précisées dans la présente lettre d'instructions.

Je compte sur votre appui alors que nous nous efforçons d'offrir des programmes et des services de la manière la plus efficiente et efficace possible. Veuillez transmettre à mon bureau et au ministère des rapports mensuels sur l'avancement des objectifs et me fournir des mises à jour trimestrielles.

Votre soutien est très précieux. Si vous avez des questions ou des préoccupations, n'hésitez pas à communiquer avec mon chef de cabinet, M. Mathew Clancy, au 416 326-7600.

Cordialement,



David Piccini

Ministre du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences

- c. L'honorable Jill Dunlop, ministre de l'Éducation  
Mathew Clancy, chef de cabinet, Bureau du ministre  
Candice White, directrice générale et registraire, Métiers spécialisés Ontario  
Greg Meredith, sous-ministre, MTIFDC  
Melody Robinson, sous-ministre adjointe, Division de la gestion et des services  
ministériels/directrice générale de l'administration