

Plan d'activités

2025-2026 à 2026-2027

Table des matières

Mandat de Métiers spécialisés Ontario	3
À propos de Métiers spécialisés Ontario	5
Énoncés de l'organisme	6
Stratégies, activités et objectifs du MTIFDC et priorités du gouvernement	7
Déclarations sur la responsabilité	8
Message du président du conseil d'administration	8
Message de la directrice générale	9
Harmonisation avec les priorités du gouvernement	10
Vue d'ensemble des activités et des programmes actuels et futurs	15
Stratégies d'identification, d'évaluation et d'atténuation des risques	21
Analyse contextuelle.....	25
Facteurs externes clés.....	25
Facteurs internes clés	28
Incidence des RH au cours des trois prochains exercices financiers	31
Mesures du rendement.....	32
Budget financier pendant la période de référence de trois ans du plan d'activité.....	36
Immobilier	40
Technologies de l'information	41
Portée de l'intelligence artificielle pour l'organisme.....	42
Initiatives impliquant des tiers	43
Plan de mise en œuvre	45
Plan de communication	48

Mandat de Métiers spécialisés Ontario

Métiers spécialisés Ontario (MSO) est un organisme de la Couronne supervisé par le ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences (le « MTIFDC » ou le « Ministère ») qui se consacre à la promotion de carrières valorisantes dans les métiers spécialisés qui soutiennent l'économie de l'Ontario. L'organisme s'efforce de faire connaître les avantages des métiers spécialisés et veille à ce que les apprentis et les professionnels des métiers spécialisés soient formés selon les normes de qualité les plus rigoureuses.

MSO s'engage à promouvoir et à commercialiser les métiers spécialisés à travers la province. Comme un grand nombre de professionnels se préparent à prendre leur retraite, l'Ontario fait face à une pénurie de main-d'œuvre grandissante qui nécessite d'y prêter immédiatement attention. MSO s'efforce de pallier cette pénurie en encourageant un large éventail de personnes – y compris les jeunes, les personnes qui entreprennent une seconde carrière et les vétérans des Forces armées canadiennes confrontés aux difficultés de la mobilité de la main-d'œuvre – à songer aux perspectives de carrière gratifiantes dans les métiers spécialisés.

Une pierre angulaire de la mission de MSO est en phase avec le plan ambitieux de l'Ontario de construire 1,5 million de logements d'ici 2031. MSO a joué un rôle déterminant en mettant en lumière le rôle vital des métiers spécialisés pour atteindre cet objectif¹. En promouvant ces carrières gratifiantes et essentielles, MSO contribue non seulement au renforcement de l'industrie, mais aussi à la résilience économique et à la prospérité de l'Ontario pendant de nombreuses années.

Le rôle et les responsabilités de MSO sont prescrits à l'article 40 de la *Loi de 2021 ouvrant des perspectives dans les métiers spécialisés* (LOPMS)². Ce sont les suivants (au 1^{er} avril 2025) :

- Créer des programmes d'apprentissage et d'autres programmes de formation pour les métiers spécialisés, notamment établir des normes de formation, des normes de programme et des examens de certification.
- Effectuer des travaux de recherche, évaluer si un métier spécialisé devrait être prescrit comme tel pour l'application de la présente loi et faire des recommandations sur ces questions au ministre du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences (le « ministre »).
- Délivrer des certificats pour l'application de la présente loi.
- Évaluer si l'expérience et les qualifications acquises par les auteurs d'une demande de certificat de qualification qui n'ont pas terminé avec succès un programme d'apprentissage sont équivalentes à celles acquises dans le cadre d'un programme d'apprentissage terminé avec succès.
- Tenir un registre public des apprentis dans un métier à accréditation obligatoire, des titulaires d'un certificat de qualification dans un métier à accréditation obligatoire ou d'un certificat de qualification temporaire dans un métier à accréditation obligatoire.
- Promouvoir les métiers et l'apprentissage.
- Promouvoir l'inclusion et la diversité en lien avec les métiers et l'apprentissage.
- Effectuer des travaux de recherche concernant les métiers et l'apprentissage.
- Collaborer avec d'autres gouvernements au Canada en ce qui concerne le Programme des normes interprovinciales Sceau rouge pour l'apprentissage et en ce qui concerne les normes, la qualification et les autres exigences pour les métiers.

¹ Métiers spécialisés Ontario. (2023). *Plan stratégique 2023-2026*. Extrait de l'adresse <https://www.skilledtradesontario.ca/wp-content/uploads/2023/11/Skilled-Trades-Ontario-Strategic-Plan-2023-2026-Public-Report-vNov-14-2023-Final-FR.pdf>

² Gouvernement de l'Ontario. (2021). *Loi de 2021 ouvrant des perspectives dans les métiers spécialisés*, L.O. 2021, chap. 28. Extrait de l'adresse <https://www.ontario.ca/lois/loi/s21028>

Conformément à l'étendue des responsabilités qui lui sont conférées pendant la période de référence du présent plan d'activités, Métiers spécialisés Ontario (MSO) a officiellement assumé des fonctions supplémentaires après le 1^{er} avril 2025. Le 2 avril 2025, MSO est devenu responsable de l'enregistrement des contrats d'apprentissage, de l'administration des examens de certification et de la délivrance des certificats d'apprentissage aux personnes qui ont terminé leurs programmes avec succès. En accroissant encore plus son mandat, à compter du 11 avril 2025, MSO a commencé à aider le Ministère à remplir les obligations de l'Ontario en matière de production de rapports destinés au gouvernement fédéral sur les questions relatives aux métiers spécialisés et à l'apprentissage. Bien que ces responsabilités aient été conférées peu de temps après le début de l'exercice financier, MSO en a été avisé longtemps à l'avance et elles illustrent l'évolution de son rôle d'appui d'un système des métiers spécialisés et d'apprentissage modernisé.

En tant qu'organisme officiel responsable de l'**enregistrement des contrats d'apprentissage**, MSO supervise maintenant l'accueil et le traitement des contrats entre les apprentis, les parrains/employeurs et les agences de prestation de formation. Il lui incombe notamment de vérifier l'admissibilité des parties concernées, de recueillir les détails essentiels et d'assurer la conformité avec les normes de formation approuvées. La centralisation de cette fonction au sein de MSO améliore l'efficacité, la cohérence et la réceptivité de la gestion des filières d'apprentissage de l'Ontario.

En outre, MSO est maintenant responsable de la **délivrance des certificats d'apprentissage** aux personnes qui ont terminé avec succès toutes les parties obligatoires de leurs programmes enregistrés, y compris la formation en classe et en cours d'emploi. Le certificat d'apprentissage est un titre de compétence fondamental dans le système des métiers spécialisés de l'Ontario qui reconnaît officiellement la réussite des apprentis et qui facilite leur transition vers l'emploi, l'obtention d'un ou plusieurs autres certificats ou l'approbation du Sceau rouge le cas échéant.

MSO a également assumé l'entière responsabilité de l'**administration des examens de certification pour les métiers spécialisés**, y compris l'élaboration, le calendrier, la surveillance et la notation des examens de certification. Les examens menant à l'obtention d'un certificat de qualification et la délivrance du certificat de qualification aux candidats qualifiés lui incombent également. En supervisant ce processus du début à la fin, MSO améliore la sécurité des examens, rationalise la prestation de services aux clients et offre une expérience plus intégrée aux gens de métiers pendant les étapes finales de leur parcours d'apprentissage ou de certification.

À propos de Métiers spécialisés Ontario

Vue d'ensemble

Métiers spécialisés Ontario (MSO) est un organisme de la Couronne créé en vertu de la *Loi de 2021 ouvrant des perspectives dans les métiers spécialisés*³. MSO est dirigé et géré par un conseil d'administration et une directrice générale et registraire. Le ministre du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences demeure responsable des décisions réglementaires associées à la formation en apprentissage, aux métiers spécialisés de l'Ontario et à l'orientation générale de MSO.

Depuis le 2 avril 2025, la responsabilité légale de certaines fonctions essentielles en matière d'apprentissage et de certification, qui relevaient auparavant du Ministère, incombe à MSO. Il s'agit notamment de l'administration de l'inscription aux programmes d'apprentissage, des contrats d'apprentissage et de la délivrance des certificats d'apprentissage, ainsi que de l'administration des examens, y compris de ceux menant à l'obtention d'un certificat de qualification. À la suite de cette transition, MSO sera le principal point de contact pour les services d'apprentissage en Ontario, soutenu par des canaux de services accrus et par les centres régionaux prévus dans l'ensemble de la province.

Pour soutenir les clients pendant cette transition, MSO a prolongé les heures d'ouverture de son centre d'appels et a publié en ligne des ressources mises à jour, tout en travaillant à l'établissement de centres régionaux de services dans des régions importantes, notamment à Thunder Bay, Ottawa, London et Vaughan. Ces améliorations illustrent l'engagement de MSO à l'égard d'une prestation de services moderne et axée sur la clientèle et d'un système des métiers spécialisés plus accessible et réceptif en Ontario.

³ Gouvernement de l'Ontario. (2021). *Loi de 2021 ouvrant des perspectives dans les métiers spécialisés*, L.O. 2021, chap. 28. Extrait de l'adresse <https://www.ontario.ca/lois/loi/s21028>

Énoncés de l'organisme

Vision

Promouvoir l'Ontario comme l'endroit idéal où peuvent prospérer les professionnelles et professionnels des métiers spécialisés.

Mission

Soutenir la réussite économique de l'Ontario en tant qu'organisme responsable de l'élaboration de normes de pointe dans les métiers, et ce, afin de répondre aux possibilités d'aujourd'hui et aux défis de demain.

Valeurs

- Professionnalisme : Nous établissons des normes élevées pour une main-d'œuvre des métiers spécialisés valorisée et digne de confiance.
- Accessibilité : Nous créons des parcours vers les métiers spécialisés clairs et simples pour toutes et pour tous.
- Agilité : Nous assurons une formation et des normes de certification de pointe.
- Collaboration : Nous établissons des partenariats solides avec les professionnelles et professionnels des métiers spécialisés, les employeurs et les agents de formation autorisés.
- Engagement : Nous sommes à la disposition des professionnelles et professionnels des métiers spécialisés, à l'endroit et au moment où ils ont besoin de nous.

Stratégies, activités et objectifs du MTIFDC et priorités du gouvernement

Le ministre adresse chaque année à Métiers spécialisés Ontario (MSO) une lettre d'orientation exposant des attentes claires et réalistes pour l'exercice financier. Pour 2025-2026, l'accent reste mis sur la mise en place d'un système des métiers spécialisés efficace et axé sur la clientèle qui s'harmonise avec les priorités du gouvernement, y compris l'innovation, la viabilité et la responsabilité.

MSO joue un rôle essentiel en faisant progresser la réalisation des objectifs stratégiques de l'Ontario relatifs au perfectionnement de la main-d'œuvre, à la croissance économique et à la réforme de l'éducation. Établi dans le but de moderniser le système des métiers spécialisés, MSO soutient directement la Stratégie ontarienne relative aux métiers spécialisés – une initiative provinciale visant à mettre en place une robuste main-d'œuvre spécialisée en contrant la stigmatisation, en attirant les jeunes et en allégeant les formalités administratives. Dans le cadre de son mandat de gérer la certification, de superviser les apprentissages et de faire respecter les normes de formation, MSO contribue à rendre le système des métiers plus efficace, inclusif et réceptif aux besoins de l'industrie. Ces efforts améliorent la capacité de l'Ontario de répondre aux besoins du marché du travail, surtout dans les secteurs des infrastructures et de la fabrication, tout en augmentant la participation des employeurs, en améliorant les résultats de l'apprentissage et en élargissant l'accès pour les groupes sous-représentés.

Afin de promouvoir l'accessibilité, MSO continuera d'améliorer ses services grâce à de meilleurs outils numériques, à des systèmes conviviaux et à la rétroaction régulière des clients. La gestion financière responsable axera principalement l'utilisation des ressources sur les priorités clés, comme la formation, la certification et les programmes de soutien.

L'accroissement de la main-d'œuvre étant une priorité fondamentale, des mesures ciblées visent à attirer les jeunes, les personnes qui changent de carrière et les travailleurs déplacés, y compris les vétérans des Forces armées canadiennes. En promouvant diverses voies d'accès aux métiers spécialisés, MSO contribue à combler la pénurie de main-d'œuvre de l'Ontario et à renforcer le secteur.

MSO s'efforce également d'appuyer les objectifs provinciaux plus généraux, y compris le plan de l'Ontario de construire 1,5 million de logements d'ici 2031. Les métiers spécialisés sont essentiels à l'atteinte de cet objectif et MSO promeut résolument ces carrières par des activités de sensibilisation et de marketing stratégiques. L'amélioration de l'opinion du public et de l'accessibilité permet à MSO de renforcer le rôle du secteur dans la résilience économique à long terme de l'Ontario.

La responsabilité demeure au cœur des activités de MSO, qui doit suivre et faire rapport des progrès accomplis en utilisant des mesures du rendement claires. L'organisme doit également respecter les normes du gouvernement relatives à la sécurité des données, à la gestion des risques, au travail hybride et à l'optimisation des locaux à bureaux. Ses rapports mensuels et trimestriels au Ministère assureront la transparence et l'harmonisation continue avec les objectifs provinciaux.

En plus du perfectionnement de la main-d'œuvre, MSO s'engage à moderniser les programmes d'apprentissage, à réduire les obstacles pour les travailleurs étrangers et interprovinciaux et à améliorer les taux d'achèvement de l'apprentissage. Ces efforts sont propices à un système des métiers spécialisés inclusif et dynamique qui soutient la croissance économique et les perspectives de carrière.

Le travail de MSO renforce le secteur des métiers spécialisés et contribue à l'avenir économique de l'Ontario en lui garantissant une main-d'œuvre bien formée, diversifiée et résiliente.

Déclarations sur la responsabilité

Message du président du conseil d'administration

Au nom du conseil d'administration, c'est avec plaisir que je présente le plan d'activités pluriannuel de Métiers spécialisés Ontario pour la période de 2025-2026 à 2027-2028.

L'économie de l'Ontario est confrontée à des défis économiques en évolution constante, ce qui rend un secteur des métiers spécialisés solide et adaptable plus important que jamais. Alors que les industries s'adaptent aux conditions changeantes du marché et aux pressions mondiales, un bassin stable de travailleurs hautement qualifiés demeure indispensable à notre province pour assurer sa solidité, sa compétitivité et sa préparation à l'avenir.

Depuis son lancement en 2022, MSO s'est efforcé de moderniser la formation en apprentissage, de rationaliser les processus de certification et de renforcer les partenariats avec l'industrie. Sous la direction de Candice White, directrice générale et registraire, l'organisation persévère dans cette voie pour que le système d'apprentissage de l'Ontario reste réceptif et capable d'accompagner les travailleurs et les employeurs dans un paysage en constante évolution.

Ce plan réaffirme notre engagement à offrir un système efficace, axé sur la clientèle et en harmonie avec les priorités économiques à long terme de l'Ontario. Nous demeurons axés sur la modernisation des services, l'amélioration des voies d'accès aux métiers spécialisés et le renforcement du système afin de répondre aux besoins de notre main-d'œuvre d'aujourd'hui et de demain.

Je suis convaincu que notre personnel dévoué, nos parties prenantes et nos partenaires continueront à renforcer de concert la main-d'œuvre des métiers spécialisés de la province qui, pour sa part, assurera la stabilité et la croissance économiques.

Président du conseil d'administration
Métiers spécialisés Ontario

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'MSO' followed by a stylized flourish.

Michael Sherrard

Message de la directrice générale

Maintenant plus que jamais, une solide main-d'œuvre des métiers spécialisés est essentielle à la résilience économique de l'Ontario. En période de changement et d'incertitude, les professionnels des métiers spécialisés jouent un rôle crucial en préservant l'évolution des industries, la croissance des entreprises et la prospérité des collectivités. Métiers spécialisés Ontario (MSO) s'engage à simplifier, à accélérer et à faciliter l'accès des gens aux métiers spécialisés et leur réussite, assurant ainsi à l'Ontario la main-d'œuvre nécessaire à son avenir.

Depuis ma prise de fonctions à titre de directrice générale, le dévouement, l'adaptabilité et l'expertise des professionnels des métiers spécialisés de l'Ontario ont été une source d'inspiration. Avec le gouvernement, nos partenaires de l'industrie et notre personnel, nous avons fait de grands progrès dans la modernisation de la formation en apprentissage, la rationalisation des processus et l'amélioration des dispositifs de soutien pour les apprentis et les compagnons.

Ce plan renforce notre engagement à l'égard de l'amélioration continue et établit clairement la voie à suivre. En nous appuyant sur la mise en place de bases solides, nous continuons à nous consacrer à améliorer les services à la clientèle, à accroître les perspectives de carrière et à veiller à ce que le système des métiers spécialisés de l'Ontario demeure moderne, réceptif et prêt pour la réussite à long terme.

Je suis reconnaissante à notre gouvernement provincial, à notre conseil d'administration, à notre personnel et à nos partenaires de leur collaboration et de leur dévouement. Ensemble, nous continuerons à renforcer le système des métiers spécialisés de l'Ontario et à nous assurer qu'il demeure un moteur essentiel des débouchés et de la stabilité économiques.

Directrice générale et registraire Métiers
spécialisés Ontario

A stylized, handwritten signature in black ink, appearing to read 'Candice White'.

Candice White

Harmonisation avec les priorités du gouvernement

Métiers spécialisés Ontario (MSO) s'engage à réaliser les priorités du gouvernement exposées dans la lettre d'orientation annuelle en renforçant le système des métiers spécialisés, en améliorant la prestation de services et en contribuant aux objectifs économiques et en matière d'infrastructures de l'Ontario. La lettre d'orientation met l'accent sur plusieurs priorités fondamentales, notamment celles-ci :

- **Amélioration des services à la clientèle** grâce à des processus rationalisés et accessibles.
- **Optimisation des ressources** pour assurer la viabilité et l'efficacité financières.
- **Amélioration de la responsabilité et de la transparence** grâce à des mesures du rendement claires.
- **Appui du perfectionnement de la main-d'œuvre** pour répondre à la hausse de la demande dans les industries hautement prioritaires, comme la construction et la fabrication.
- **Promotion de la diversité, de l'inclusion et de l'accessibilité** pour créer l'égalité des chances dans les métiers spécialisés.

Interactions et service à la clientèle

MSO fait progresser les priorités du gouvernement en améliorant l'accessibilité et l'efficacité du service. Les services axés sur le numérique simplifient les interactions avec les clients, ce qui contribue directement à l'objectif de rationalisation des processus administratifs formulé dans la lettre d'orientation. La réduction des temps d'attente de 60 jours à 12 jours pour l'inscription aux programmes d'apprentissage améliore l'efficacité des services et l'unité de soutien aux employeurs répond à l'accent mis par le gouvernement sur l'aide aux petites entreprises, surtout dans les régions rurales et éloignées. De plus, les cartes d'inscription pluriannuelles allègent les fardeaux administratifs, conformément à l'objectif de la lettre d'orientation d'améliorer la commodité pour les professionnels des métiers spécialisés.

Harmonisation avec les priorités du gouvernement

- Amélioration des services à la clientèle : l'approche de MSO axée sur le numérique simplifie les interactions avec les clients, rendant ainsi les services plus efficaces et accessibles.
- Amélioration des normes de service : la réduction des temps d'attente pour l'inscription des apprentis et l'établissement d'engagements de réponse sont conformes à l'accent mis sur la prestation de services axés sur la clientèle dans la lettre d'orientation.
- Soutien des petites entreprises : l'unité de soutien aux employeurs aide les entreprises des régions rurales et éloignées à accéder aux services des métiers spécialisés, ce qui répond à l'objectif de croissance économique inclusive du

Initiatives clés

- Services axés sur le numérique : accroissement de l'utilisation des plateformes numériques pour tous les services aux apprentis.
- Inscription plus rapide : réduction des temps d'attente de 60 à 12 jours.
- Établissement de normes de service claires, y compris l'engagement à accuser réception et à répondre rapidement pour tout ce qui concerne l'administration des examens et de la certification. Ces normes contribueront à l'intégrité des examens et seront conformes aux pratiques exemplaires et aux attentes fixées par le Conseil canadien des directeurs de l'apprentissage (CCDA).
- Unité de soutien aux employeurs : aide

gouvernement.

aux entreprises des régions rurales et éloignées.

- Cartes d'inscription pluriannuelles : rationalisent les processus administratifs.

Viabilité et optimisation des ressources

MSO s'harmonise avec les priorités de la lettre d'orientation du gouvernement en accroissant l'efficacité financière et en modernisant la prestation de services. L'objectif de réduction de 5 % des coûts de l'organisme grâce à l'efficacité opérationnelle est conforme à l'objectif d'optimisation des fonds publics sans compromettre la qualité des services figurant dans la lettre d'orientation. Le transfert axé sur le numérique de la reconnaissance de l'apprentissage et de l'administration des examens du Ministère à MSO appuie l'objectif du gouvernement de rationaliser les services publics. En outre, la généralisation du projet pilote du carnet de route numérique à tous les métiers est conforme à l'accent mis par la lettre d'orientation sur la modernisation des processus d'apprentissage.

Harmonisation avec les priorités du gouvernement

- Optimisation des ressources : l'initiative de réduction des coûts et les activités de hausse des recettes de MSO appuient directement la priorité accordée à l'efficacité et à la viabilité financières dans la lettre d'orientation.
- Transformation numérique : le transfert de la reconnaissance de l'apprentissage et de l'administration des examens du Ministère à MSO démontre l'engagement de l'organisme à rationaliser la prestation de services.
- Amélioration des processus de certification : la réduction du nombre de certificats de qualification expirés maintient des normes rigoureuses et une solide crédibilité pour le système des métiers spécialisés.

Initiatives clés

- Réduction des coûts : économiser 5 % des coûts en améliorant l'efficacité.
- Augmentation des recettes : cerner de nouvelles possibilités de génération de revenus.
- Transfert de l'apprentissage : transfert de la reconnaissance de l'apprentissage du Ministère à MSO.
- Généralisation du carnet de route numérique : application du carnet de route numérique à tous les métiers.
- Réduction de l'expiration des qualifications : minimiser le nombre de certificats expirés.

Responsabilité et transparence

Les mesures du rendement, la gouvernance de la technologie et la modernisation du milieu de travail de MSO appuient directement les priorités de responsabilité, de transparence et d'utilisation efficace des ressources fixées dans la lettre d'orientation en améliorant la surveillance, la transparence et le contrôle du rendement. Les mesures du rendement axées sur les résultats de l'organisme répondent à la demande de la lettre d'orientation de fonder sur des données probantes les rapports sur les progrès et les réalisations. Les rapports de MSO sur la cybersécurité et l'intelligence artificielle sont conformes à l'accent mis dans la lettre d'orientation sur la protection de l'intégrité des données et sur la promotion d'une gouvernance responsable de la technologie. Par ailleurs, l'adoption des normes du travail hybride de la

fonction publique de l'Ontario et la collaboration avec le ministère de l'Infrastructure pour optimiser les locaux à bureaux tiennent compte des objectifs du gouvernement d'améliorer l'efficacité opérationnelle.

Harmonisation avec les priorités du gouvernement

- Rapports fondés sur les résultats : les mesures du rendement et les bilans trimestriels de MSO répondent à l'accent mis sur la transparence et la responsabilité dans la lettre d'orientation.
- Cybersécurité et surveillance de l'IA : l'amélioration de la cybersécurité et de la production de rapports sur l'IA est conforme à l'engagement du gouvernement de protéger l'intégrité des données.
- Modernisation du milieu de travail : la mise en conformité des politiques du travail hybride avec les normes de la FPO appuie l'accent mis par la lettre d'orientation sur les pratiques modernisées de la fonction publique.

Initiatives clés

- Mesures du rendement : production de rapports sur les paramètres axés sur les résultats.
- Cybersécurité et IA : renforcement des activités de cybersécurité et production de rapports sur l'utilisation de l'IA.
- Politiques sur le travail hybride : respect des normes de la FPO.
- Diversité et inclusion : promotion de l'accessibilité et de l'équité.
- Hausse des recettes : augmentation de 3 % des recettes provenant de sources autres que gouvernementales.

Marketing et promotion

Conformément aux priorités du gouvernement, MSO augmente la sensibilisation et la participation au secteur des métiers spécialisés. Sa campagne de marketing à l'échelle de la province souligne les avantages des carrières dans les métiers spécialisés, soutenant ainsi l'objectif de la lettre d'orientation d'attirer plus de personnes dans la population active. En créant des partenariats avec les syndicats, les entrepreneurs non syndiqués et les employeurs, MSO répond directement à l'objectif du gouvernement d'augmenter les possibilités d'apprentissage dans les industries à forte demande, comme la construction, la fabrication et le secteur de l'automobile. Ces mesures sont propices à l'accroissement de la main-d'œuvre et contribuent à combler de graves pénuries de main-d'œuvre, conformément à l'accent mis par la lettre d'orientation sur le renforcement du bassin de travailleurs qualifiés en Ontario.

Harmonisation avec les priorités du gouvernement

- Promotion des métiers spécialisés : la campagne de marketing est conforme à l'accent mis dans la lettre d'orientation sur l'augmentation de la sensibilisation et l'encouragement à faire carrière dans les métiers spécialisés.
- Collaboration avec les employeurs : l'accroissement des partenariats avec les syndicats et les entrepreneurs appuie directement l'objectif du gouvernement d'accroître la population active.

Initiatives clés

- Campagne de marketing : lancement à l'échelle de la province d'une campagne de promotion des métiers spécialisés.
- Partenariats : collaboration avec les syndicats, les entrepreneurs et les employeurs.
- Accroissement de l'industrie : augmentation des possibilités d'apprentissage dans les secteurs à forte demande.

- Sensibilisation du public : la mobilisation de différents publics promeut l'accès équitable aux possibilités d'apprentissage à l'appui de l'accent mis dans la lettre d'orientation sur la croissance économique inclusive.
- Mobilisation du public : emploi de stratégies de mobilisation ciblées.

Recherche et innovation

MSO contribue à l'amélioration de la prestation de services en mettant l'accent sur la rétention des apprentis, les résultats en matière de certification et la mobilité de la main-d'œuvre. L'objectif de MSO de réduire de 20 % les taux d'abandon de l'apprentissage appuie l'accent mis dans la lettre d'orientation sur l'augmentation des taux de rétention et d'achèvement, assurant ainsi l'obtention de la certification par un plus grand nombre d'apprentis. Les mesures prises par MSO pour augmenter les taux de réussite aux examens sont conformes à l'accent mis par le gouvernement sur le maintien de normes industrielles rigoureuses et l'accroissement du bassin de main-d'œuvre spécialisée. Le soutien de la reconnaissance des titres de compétences étrangers et interprovinciaux répond directement à la priorité de la lettre d'orientation d'améliorer la mobilité de la main-d'œuvre en réduisant les obstacles pour les travailleurs formés à l'étranger. Par ailleurs, le projet pilote de MSO visant à convaincre les personnes de ne plus recourir aux services d'aide sociale pour faire carrière dans les métiers spécialisés promeut l'inclusion économique et réduit le chômage, conformément à l'objectif de la lettre d'orientation de créer des possibilités d'emploi stable et bien rémunéré. Enfin, le plan d'augmentation des inscriptions pour les métiers à accréditation non obligatoire d'ici le troisième trimestre de 2025 appuie l'objectif du gouvernement d'augmenter la participation au marché du travail et de combler les pénuries de main-d'œuvre des industries.

Harmonisation avec les priorités du gouvernement

- Rétention des apprentis : la réduction de 20 % des taux d'abandon est conforme à l'accent mis dans la lettre d'orientation sur l'augmentation des taux d'achèvement de l'apprentissage.
- Reconnaissance des titres de compétences : soutenir la reconnaissance des titres de compétences étrangers et interprovinciaux répond à la priorité du gouvernement d'augmenter la mobilité de la main-d'œuvre.
- Transition de l'aide sociale vers le marché du travail : aider les personnes à accéder aux métiers spécialisés réduit le chômage à l'appui des objectifs d'inclusion économique de la lettre d'orientation.

Initiatives clés

- Rétention : réduction de 20 % des taux d'abandon.
- Taux de réussite aux examens : augmentation des taux de réussite aux examens de certification.
- Reconnaissance des titres de compétences : soutien de la reconnaissance des titres de compétences étrangers et interprovinciaux.
- Transition de l'aide sociale vers le marché du travail : projet pilote de transition vers les métiers spécialisés.
- Inscriptions pour les métiers à accréditation non obligatoire : MSO élaborera un plan visant à augmenter les inscriptions.

Gouvernance et production de rapports

MSO renforce les priorités de transparence, de responsabilité et de supervision fixées par le gouvernement en mettant en œuvre de rigoureuses pratiques de gouvernance et de production

de rapports. La finalisation du protocole d'entente entre le président du conseil d'administration et le ministre illustre l'engagement de MSO à l'égard d'une gouvernance claire et du respect des attentes du Ministère. Les rapports financiers et opérationnels mensuels de l'organisme respectent l'exigence de la lettre d'orientation en matière de rapports d'étape réguliers afin de tenir le gouvernement informé du rendement de MSO. En outre, les rapports trimestriels de MSO sur les priorités de la lettre d'orientation renforcent sa transparence et la priorité accordée à l'obtention de résultats mesurables. La feuille de route de l'organisme vers l'état de maturité d'un modèle de prestation intégrée de services appuie directement l'objectif du gouvernement d'améliorer la coordination et l'efficacité des services, faisant ainsi de MSO un organisme moderne et axé sur la clientèle.

Harmonisation avec les priorités du gouvernement

- Transparence et supervision : les rapports mensuels et trimestriels respectent les exigences de la lettre d'orientation en matière de rapports d'étape réguliers.
- Cadre de gouvernance clair : la finalisation du protocole d'entente assure clairement la responsabilité et la conformité.
- Prestation intégrée des services : l'élaboration d'une feuille de route vers l'état de maturité d'un modèle appuie l'objectif de la lettre d'orientation d'améliorer la coordination des services.

Initiatives clés

- Finalisation du protocole d'entente : établissement d'une gouvernance claire avec le Ministère.
- Rapports mensuels : bilans financiers et opérationnels.
- Rapports trimestriels : point sur les priorités de la lettre d'orientation.
- Feuille de route vers la prestation de services : conception de l'état de maturité d'un modèle.

Vue d'ensemble des activités et des programmes actuels et futurs

Cadre stratégique

En août 2023, MSO a instauré son premier plan stratégique triennal⁴. Ce plan met l'accent sur l'amélioration des compétences, les avancées technologiques et la diversité de la population active. Il tient compte des contributions et des conseils des dirigeants de l'industrie et définit un cadre stratégique qui vise à façonner l'avenir de l'apprentissage dans la province.

Le cadre stratégique repose sur quatre piliers pour orienter le travail de MSO de 2023 à 2026 :

1. Favoriser un modèle novateur d'apprentissage et de certification
2. Promouvoir et faire progresser les métiers spécialisés
3. Faciliter la recherche dans les métiers spécialisés
4. Établir un secteur des métiers spécialisés diversifié, équitable et inclusif

MSO prend des mesures concrètes pour atteindre ces objectifs en réalisant les activités planifiées suivantes :

Initiatives clés par pilier

Pilier 1 : Favoriser un modèle novateur d'apprentissage et de certification

Il s'agira de réaliser ce qui suit :

- MSO communiquera clairement le modèle d'apprentissage de l'Ontario.
- MSO simplifiera et rationalisera les parcours d'apprentissage pour faciliter l'inscription et la réussite des employeurs et des apprentis éventuels.
- MSO mettra à jour les normes de formation et de programme d'études.
- MSO améliorera les processus de certification et d'examen.

Pilier 2 : Promouvoir et faire progresser les métiers spécialisés

Il s'agira de réaliser ce qui suit :

- MSO promouvra les métiers spécialisés comme des carrières de choix.
- MSO fera la promotion d'une variété de cheminements de carrière dans les professions des métiers spécialisés.
- MSO démontrera la valeur de la certification et de l'apprentissage.
- MSO communiquera une identité claire et unifiée à ses parties prenantes et à ses partenaires de l'industrie.

Pilier 3 : Faciliter la recherche dans les métiers spécialisés

Il s'agira de réaliser ce qui suit :

- MSO sera un centre d'excellence en recherche respectée et fiable qui fournira des renseignements permettant de soutenir les politiques relatives aux apprentis, aux employeurs et au gouvernement.
- MSO utilisera les données pour appuyer la prise de décisions fondée sur des données probantes en matière de politiques liées au secteur des métiers spécialisés.
- MSO bâtira une culture centrée sur les utilisateurs qui met l'accent sur l'amélioration des processus et des services pour les apprentis et les professionnels des métiers spécialisés.

⁴ Métiers spécialisés Ontario. (2023). *Plan stratégique 2023-2026*. Extrait de l'adresse <https://www.skilledtradesontario.ca/wp-content/uploads/2023/11/Skilled-Trades-Ontario-Strategic-Plan-2023-2026-Public-Report-vNov-14-2023-Final-FR.pdf>

Pilier 4 : Établir un secteur des métiers spécialisés diversifié, équitable et inclusif

Il s'agira de réaliser ce qui suit :

- MSO veillera à ce que les métiers spécialisés reflètent la diversité de la population et de la géographie de l'Ontario.
- MSO établira des partenariats propices à la représentation des communautés en quête d'équité, des jeunes et des peuples autochtones dans les métiers spécialisés.
- MSO fera évoluer ses pratiques, ses politiques, ses outils et ses technologies afin de créer une culture équitable et inclusive.

MSO s'emploie activement à élaborer son nouveau plan stratégique pour 2026-2029, qui appliquera une approche avant-gardiste de l'innovation, de la viabilité et de la croissance. Dans le cadre d'un processus d'approvisionnement structuré, nous faisons appel à des parties prenantes et à des experts de premier plan de l'industrie pour façonner une stratégie complète, conforme à notre mission et à nos futurs objectifs. Le lancement du nouveau plan, prévu en 2026, nous tracera la voie à suivre pendant les trois années suivantes.

Principaux programmes et activités

MSO s'engage à assurer des services exceptionnels à la clientèle en offrant un soutien harmonieux et accessible par le biais de divers canaux afin de répondre aux besoins des clients de manière efficiente et efficace. Un des objectifs principaux de MSO consiste à promouvoir les métiers spécialisés et les programmes d'apprentissage en encourageant les personnes à faire carrière dans ces domaines essentiels. MSO gère le processus d'accueil et d'inscription pour les parcours avec ou sans certificat d'apprentissage, facilitant ainsi l'intégration à la main-d'œuvre des métiers spécialisés.

Pour les personnes qui n'achèvent pas un programme d'apprentissage formel, MSO évalue leur expérience et leurs qualifications pour déterminer leur admissibilité à la certification. En outre, MSO vérifie les certificats interprovinciaux pour celles cherchant à travailler en Ontario afin d'assurer le respect des normes provinciales. La gestion des titres de compétences, une autre fonction essentielle de MSO, comprend la création et la remise des certificats de qualification. Pour moderniser ce processus, MSO met en œuvre un modèle de vérification de la certification canadienne axé sur le numérique, améliorant ainsi l'efficacité et l'accessibilité.

Dans un souci de transparence, MSO conserve un registre public des apprentis actifs, ainsi que des titulaires de certificats de qualification ou de certificats de qualification temporaires dans les métiers à accréditation obligatoire. MSO est également responsable de la prestation et de l'administration des examens de certification et offre un soutien aux apprentis et aux clients des évaluations d'équivalence professionnelle (EEP) qui y sont admissibles en les aidant à suivre avec succès le processus de certification.

Centres régionaux

MSO met en œuvre un modèle régional de services pour améliorer l'accessibilité, la réceptivité et le dialogue avec les parties prenantes dans toute la province. Grâce au déploiement stratégique de membres du personnel sur le terrain, MSO offrira un soutien en personne et adapté aux besoins particuliers de chaque région – bénéfique pour les apprentis, les candidats à l'évaluation d'équivalence professionnelle, les employeurs, les agents de formation autorisés et les autres partenaires essentiels. Cette approche localisée renforce la capacité de MSO d'assurer la prestation des services de base en promotion, formation, évaluation et certification,

tout en promouvant l'accès équitable et l'excellence opérationnelle. Une stratégie de communication ciblée sera lancée à l'avance pour mieux faire connaître et comprendre le modèle des centres régionaux lors de sa mise en place dans l'ensemble de la province.

Intégrer directement le personnel au sein des collectivités permet à MSO de mieux comprendre les besoins des marchés du travail locaux et d'y répondre plus efficacement, de répondre en temps réel aux demandes de renseignements des clients et de renforcer la collaboration avec les partenaires régionaux. Ce modèle améliore également l'efficacité des services en permettant à MSO de mieux s'adapter aux périodes de forte demande des clients ou de perturbations imprévues du système, assurant ainsi la continuité des opérations partout en Ontario. En favorisant des relations plus étroites avec les parties prenantes et en améliorant la prestation des services, le modèle des services régionaux réaffirme l'engagement de MSO à soutenir la main-d'œuvre des métiers spécialisés et à stimuler la croissance économique à l'échelle de la province.

Activités des services d'inscription

MSO s'engage à offrir des services à la clientèle axés sur le numérique pour toutes les fonctions de base liées aux apprentissages. Il s'agit notamment d'accroître les services numériques axés sur la clientèle du portail de MSO, comme le soutien par clavardage en direct et les meilleures illustrations et aides visuelles, pour améliorer les processus d'inscription et d'achèvement pour les apprentis.

En outre, MSO mettra en œuvre un échéancier pour la norme de service du traitement des inscriptions aux programmes d'apprentissage, en commençant par l'établissement de données de référence à l'appui de la future réduction de la durée du traitement, qui passera de 60 à 12 jours, conformément à l'engagement annoncé dans le cadre de la priorité opérationnelle n° 2. Des procédures opérationnelles seront établies à l'appui du traitement en dix jours des inscriptions et la réception des demandes par le biais de multiples canaux sera offerte aux parties prenantes et aux partenaires de l'industrie impliqués dans les inscriptions de groupe aux programmes d'apprentissage. Des efforts viseront à améliorer le taux d'achèvement de l'apprentissage en cernant les obstacles à l'achèvement des programmes et en effectuant des recherches sur les stratégies visant à les éliminer. MSO commencera à établir des données de référence pendant l'exercice financier en cours pour éclairer sa stratégie de surveillance permanente de l'achèvement de l'apprentissage, tout en reconnaissant qu'une période plus longue pourra être nécessaire pour parvenir à des améliorations mesurables.

MSO continue de surveiller et d'analyser les taux d'achèvement de l'apprentissage pour tous les métiers spécialisés. Améliorer les taux d'achèvement demeure une priorité fondamentale, puisque des taux supérieurs contribuent directement à la consolidation et à la fiabilité de la main-d'œuvre de métiers spécialisés. MSO travaille en étroite collaboration avec les agents de formation autorisés, les partenaires de l'industrie et le Ministère pour cerner les obstacles qui entravent la capacité des apprentis d'achever leur formation. Des stratégies ciblées sont en cours d'examen pour soutenir les apprentis tout au long de leur parcours de formation, en donnant la priorité au mentorat, à l'accès aux ressources et à la rationalisation des processus de certification. La collecte de données et l'évaluation du rendement en permanence aideront MSO à intervenir en se fondant sur des données probantes pour améliorer les résultats globaux en matière d'achèvement de l'apprentissage.

Des partenariats seront créés avec l'industrie pour promouvoir la participation des apprentis aux programmes d'apprentissage des compétences de base et l'accès aux métiers spécialisés sera accru pour les professionnels formés à l'étranger. À cette fin, des recherches viseront

notamment à améliorer les services numériques afin de réduire pour les nouveaux arrivants les obstacles dans les évaluations d'équivalence professionnelle et la participation aux initiatives de promotion des métiers spécialisés. En outre, une évaluation stratégique des évaluations d'équivalence professionnelle répondra aux besoins du marché du travail et créera des parcours d'accès aux métiers spécialisés pour les professionnels formés à l'étranger, en mettant particulièrement l'accès sur les métiers à accréditation obligatoire connaissant des pénuries de travailleurs dans le marché du travail canadien.

MSO travaillera également à l'élaboration d'un cadre d'évaluation des équivalences pour les personnes encore dans leur pays d'origine avant d'arriver en Ontario. Des partenariats avec des organismes gouvernementaux comme Immigration Ontario seront établis pour promouvoir des parcours d'évaluation d'équivalence professionnelle pour les métiers à accréditation obligatoire destinés aux professionnels des métiers spécialisés formés à l'étranger.

En outre, MSO mettra à l'étude des modèles de prestation de services évolutifs en analysant des options de soutien à la clientèle en vue d'améliorer la prestation de services par le biais de multiples canaux. Des sondages sur la satisfaction des clients seront mis en œuvre au téléphone, par courriel et dans les plateformes de services numériques et les options de réponse vocale interactive des menus seront mises à jour pour améliorer l'arbre de décision des appels entrants afin de permettre le transfert direct aux groupes partenaires dont les responsabilités chevauchent celles du Ministère (p. ex., Emploi Ontario, le MTIFDC, Santé et sécurité au travail). Les commentaires des clients seront encouragés par le biais de sondages dans les médias sociaux. De plus, des ententes de reconnaissance seront mises à l'étude afin de faciliter la mobilité de la main-d'œuvre formée dans des administrations dont les normes de formation sont équivalentes ou supérieures à celles de l'Ontario, en particulier l'Union européenne et dans le contexte de l'Accord Canada–États-Unis–Mexique (ACEUM).

Enfin, les parcours d'équivalence professionnelle vers la certification seront accrus pour les professionnels formés à l'étranger grâce aux programmes et aux partenariats de reconnaissance des titres de compétences étrangers. MSO cerner les pratiques exemplaires et évaluera les pratiques d'inscription actuelles pour les professionnels détenant des certifications délivrées par les autres provinces et par des administrations étrangères. Les pratiques d'enregistrement de MSO seront régulièrement passées en revue, en collaboration avec le Bureau du commissaire à l'équité, afin de s'assurer de cerner les pratiques exemplaires et de les mettre en œuvre.

Plan de transition de MSO – 2 avril 2025

MSO en est aux étapes finales de la préparation à assumer, le 2 avril 2025, les fonctions prévues par la loi qui relevaient du MTIFDC. Ce transfert comprendra l'accroissement des services centralisés, l'amélioration de la prestation des services régionaux et un nouveau processus d'administration des examens de certification.

Principaux domaines de transition

1. Accroissement des services centralisés

MSO améliore actuellement ses processus d'inscription et d'évaluation de l'apprentissage pour assurer une transition sans heurts.

- L'enregistrement des contrats d'apprentissage et la délivrance des certificats d'apprentissage seront entièrement gérés par MSO.

- Un centre d'appels propre à MSO fonctionnera pendant des heures d'ouverture prolongées (de 7 heures à 19 heures, du lundi au vendredi) à partir du 2 avril.
- Des séances de transfert des connaissances ont été animées pour le personnel pour assurer la mise en œuvre harmonieuse d'AMANDA et du SEIO-APPR, les deux principaux systèmes d'administration de l'apprentissage.
- De nouveaux formulaires et de nouvelles politiques sont en cours de mise en œuvre, notamment pour les processus de résiliation des contrats d'apprentissage, d'adaptation des examens et visant l'achèvement de l'apprentissage.
- La mise à jour du site Web de MSO sera achevée le 2 avril pour tenir compte de ces changements, y compris la révision des pages concernant l'inscription aux programmes d'apprentissage, l'achèvement de l'apprentissage et la certification.

2. Prestation des services d'examens de certification par un tiers

Pour rationaliser l'administration des examens, MSO a engagé Prometric Canada à titre de tiers fournisseur de services.

- L'établissement du calendrier des examens est maintenant opérationnel et les essais commenceront le 2 avril 2025 pour les examens.
- Les apprentis qui ont terminé leur programme après le 1^{er} janvier 2025 recevront une dispense des frais pour leur première candidature à l'examen.
- Un examen de la qualité de tous les examens numérisés a été effectué pour assurer une transition sans heurts.
- Le lieu des examens a été confirmé à Toronto, Mississauga, London, Hamilton, Ottawa, Barrie, Thunder Bay et Sudbury et d'autres lieux sont en cours d'examen.
- MSO assume l'entière responsabilité de l'administration des examens de certification en personne, en travaillant en collaboration avec les agents de formation autorisés (AFA) pour améliorer l'accessibilité aux examens.

3. Expansion des services régionaux

MSO met en œuvre un modèle de services régionaux pour mieux soutenir les apprentis et les employeurs partout en Ontario.

- Des centres régionaux sont prévus à Thunder Bay, Ottawa, London et Vaughan, ainsi qu'un soutien spécialisé pour les régions rurales et nordiques.
- Ces centres offriront une aide en personne, mobiliseront les parties prenantes et cibleront dans leur soutien les petites entreprises qui utilisent le système d'apprentissage.
- Quatre postes de gestionnaire régionale ou de gestionnaire régional ont été affichés et les entretiens sont prévus en avril. Ces gestionnaires joueront un rôle essentiel en façonnant la stratégie de MSO pour les services régionaux.

Communications et mobilisation des parties prenantes

MSO et le Ministère ont lancé une solide stratégie de communication pour informer les parties prenantes sur cette transition.

- Le site Web de MSO contient maintenant une page consacrée aux changements à la prestation de services, à l'inscription aux programmes d'apprentissage et aux examens de certification.
- Un numéro spécial de l'infolettre MSO connecté a été diffusé le 14 mars, et des courriels supplémentaires ont été adressés aux parties prenantes concernées : les apprentis, les parrains et les compagnons.
- Les agents de formation autorisés (AFA) et les parrains d'apprentissage importants ont été mobilisés directement pour faciliter la transition en douceur des relations du Ministère à MSO.
- La mise à jour du site Web de MSO se poursuivra le 2 avril en affichant de nouvelles pages traitant des processus d'apprentissage, des exigences applicables aux parrains et de précisions sur la certification.

Prochaines étapes et dernières préparations

- L'équipe des services d'inscription de MSO a terminé les ateliers de formation en personne et sera sur place pour soutenir le personnel pendant la transition.
- Les essais d'acceptation des utilisateurs ont été terminés avec succès avec Prometric Canada et plus de 200 examens sont déjà programmés.
- D'autres conseillers en apprentissage seront recrutés au cours des prochains mois pour soutenir le modèle des services régionaux.

À dater du 2 avril 2025, MSO sera le principal point de contact pour l'inscription aux programmes d'apprentissage, l'administration des examens et la certification en Ontario. Le Ministère et MSO continueront de travailler en étroite collaboration pour assurer la continuité des services et une transition sans heurts pour toutes les parties prenantes.

Stratégies d'identification, d'évaluation et d'atténuation des risques

Pour tenir compte de l'horizon temporel dans la planification, MSO doit identifier les risques possibles et définir les principales stratégies pour les atténuer. Les risques signalés dans le plan d'activités de MSO représentent le point de vue de l'organisme qui peut différer de l'évaluation du Ministère. Par exemple, MSO peut placer certains risques réglementaires ou liés à la main-d'œuvre dans la catégorie des risques élevés, même si, pour le Ministère, ces risques sont modérés ou faibles.

En gérant les risques possibles de manière proactive – comme les fluctuations du marché du travail, les pénuries de compétences ou les changements réglementaires – et conformément aux directives en vigueur, MSO peut améliorer sa résilience et sa capacité d'adaptation tout au long de la période de planification. Cette approche permet à MSO de demeurer réceptif aux besoins de l'industrie tout en soutenant la croissance et la stabilité du secteur des métiers spécialisés de l'Ontario.

Identification du risque	Probabilité du risque résiduel	Impact du risque résiduel	Cote du risque résiduel	État du risque résiduel	Traitement du risque
Charge de travail excessive et manque de personnel Risque de ne pas atteindre les nouveaux objectifs stratégiques ni de réaliser les nouveaux livrables dans le cadre du mandat à cause de lourdes charges de travail dans tout l'organisme et d'un très court délai, ce qui permet difficilement de respecter les délais et les objectifs organisationnels. <u>Cause(s) profonde(s)</u> Lourdes charges de travail et difficultés de recrutement des cadres supérieurs	2	2	4	Faible	Acceptation
Transition de l'apprentissage – Transition des fonctions des services administratifs de l'apprentissage Risque d'échec de la transition des services administratifs de l'apprentissage à cause de l'absence d'un plan de transition complet pour gérer le transfert des responsabilités, ce qui pose un risque important pour la viabilité et la réputation de l'organisme. <u>Cause(s) profonde(s)</u> Aucun plan de transition planifié, programmé et mis en place pour minimiser les répercussions pour les clients de tous les programmes d'apprentissage et métiers spécialisés	3	3	9	Faible	Acceptation
Transition technique de l'apprentissage – Portail numérique de MSO Risque d'échec de la transition technique de l'apprentissage vers le portail numérique à cause du manque de mises à jour de plusieurs domaines, ce qui peut causer des retards dans la mise en œuvre. <u>Cause(s) profonde(s)</u> Manque de clarté et de coordination entre les deux responsables des systèmes (MTIFDC et MSO) pour l'intégration et le fonctionnement des systèmes administratifs.	Plus un risque	Plus un risque	Plus un risque	Plus un risque	Acceptation

Viabilité financière de MSO et soldes projetés dans le budget du processus de planification stratégique (PPS) jusqu'à l'établissement et la clarification du modèle de financement. Risque pour la viabilité financière et de déficits chroniques à cause de l'absence d'un modèle de financement défini et de coûts non comptabilisés pour les services supplémentaires ou réorganisés, ce qui crée d'importantes contraintes financières pour l'organisme. Cause(s) profonde(s) Modèle financier non établi ni clarifié	5	5	25	Élevé	Acceptation
Soutien du logiciel de gestion financière (planification des ressources d'entreprise) Risque que le logiciel de gestion financière ne fonctionne pas comme prévu après le 31 décembre 2024 à cause de l'absence de soutien de la part du fournisseur entraînant des analyses et rapports financiers inexacts, incomplets et en retard. Cause(s) profonde(s) Aucun soutien de la part du fournisseur	2	3	6	Moyen	Acceptation
Arrêt de travail des membres du SEFPO de MSO Risque d'arrêt de travail, car depuis son expiration en décembre 2022, aucune convention collective n'est en vigueur, ce qui risque de conduire à des arrêts de travail et à l'instabilité du personnel. Cause(s) profonde(s) Aucune convention collective en vigueur	Plus un risque	Plus un risque	Plus un risque	Plus un risque	Acceptation
Cybersécurité Risque d'accès non autorisé pour l'utilisateur final et les systèmes organisationnels entraînant l'atteinte à la sécurité des données et la perte d'information, la compromission des systèmes et des perturbations de la productivité et des systèmes susceptibles d'entraîner des pertes financières et de réputation. Cause(s) profonde(s) Présence d'exploitations persistantes des utilisateurs et des systèmes, comme les attaques du jour zéro, les attaques par déni de service, les logiciels malveillants, les maliciels et rançongiciels, etc. En plus, augmentation des acteurs parrainés par des États ayant des ressources importantes et des menaces internes.	3	3	9	Moyen	Atténuation

***Identification du risque** : indique le nom du risque [en caractères gras], décrit le risque et sa cause profonde qui est le problème fondamental qui déclenche la relation de cause à effet à l'origine du risque ou des risques pour l'organisme et des constatations actuelles.

***Probabilité du risque résiduel** : indique la probabilité de concrétisation du risque. Rare (1), Improbable (2), Possible (3), Probable (4), Presque certain (5), Plus un risque, Non évalué

***Impact du risque résiduel** : indique l'impact du risque. Insignifiant (1), Mineur (2), Modéré (3), Majeur (4), Grave (5), Plus un risque, Non évalué
***Cote du risque résiduel** : cette cote est calculée automatiquement en utilisant la formule prédéterminée suivante : Probabilité du risque résiduel (colonne S) x Impact du risque résiduel (colonne T)

***État du risque résiduel** : cette cote est calculée automatiquement en utilisant la formule prédéterminée suivante : Probabilité (colonne S) x Impact (colonne T). Les résultats prédéterminés sont notamment Faible, Moyen, Moyen-Haut, Élevé

***Traitement du risque** : acceptation : accepter le risque tel quel, sans prendre aucune mesure supplémentaire; atténuation : prendre des mesures pour réduire le risque; transfert : transférer le risque à un tiers, par l'entremise de l'assurance ou par des moyens externes; évitement : cesser l'activité qui contribue au risque.

Atténuation

Charge de travail excessive et manque de personnel

L'organisme continue de faire face à des difficultés liées à la charge de travail excessive et au manque de personnel. Le service des ressources humaines s'emploie activement à accroître la

capacité en recrutant et en accueillant et en intégrant de nouveaux membres du personnel afin de pourvoir les postes créés récemment et les autres postes vacants. Le recrutement demeure cependant difficile pour ces postes – en particulier ceux de cadres supérieurs – à cause d'un bassin de talents limité et d'une structure de rémunération qui ne correspond pas au marché actuel. L'équipe s'efforce d'opérationnaliser et de prioriser les besoins ministériels en recrutement afin que l'organisme puisse continuer de progresser adéquatement dans l'embauche du personnel. Une révision de la rémunération à tous les niveaux de l'organisation est en cours et sera achevée d'ici la fin de la présente année civile. Une évaluation de la précision et de l'efficacité des 48 équivalents temps plein (ETP) attribués à MSO à l'appui des trois principales responsabilités transférées le 2 avril est également en cours.

Transition de l'apprentissage – Transition des fonctions des services administratifs de l'apprentissage

La transition des trois fonctions des services administratifs de l'apprentissage définies dans la *Loi de 2021 ouvrant des perspectives dans les métiers spécialisés* (LOPMS) a été achevée avec succès le 2 avril. Métiers spécialisés Ontario a maintenant entamé une phase opérationnelle en axant ses activités sur des améliorations continues des systèmes et des processus qui seront mises en œuvre au cours des mois et des années à venir. La phase de planification étant terminée, le risque défini est désormais atténué.

Transition technique de l'apprentissage – Portail numérique de MSO

La phase 1 du projet du portail numérique de MSO est terminée. Plusieurs problèmes mentionnés dans le précédent rapport sur les risques sont maintenant réglés. Les préoccupations liées à la capacité de l'infrastructure ont été résolues grâce à la migration réussie vers le centre de données de MSO. La pénurie de personnel a été atténuée grâce au recrutement qui demeure actif. Les problèmes de performance du système responsables de perturbations opérationnelles dans le passé sont résolus, grâce à l'application de correctifs de mise à niveau au système Amanda. Les inexactitudes des données ont été rectifiées par une équipe affectée pendant six mois à ce projet et toutes les vulnérabilités de la cybersécurité ont répondu aux exigences de l'évaluation du CSA et du test annuel de pénétration. Les problèmes de fiabilité ont également été résolus en appliquant des correctifs de mise à niveau provenant du fournisseur.

Viabilité financière de MSO et soldes projetés dans le budget du processus de planification stratégique (PPS) jusqu'à l'établissement et la clarification du modèle de financement

La viabilité financière continue de constituer une priorité pendant que MSO fonctionne conformément au budget du processus de planification stratégique (PPS) actuel en attente de l'établissement d'un modèle de financement à long terme. Les efforts se poursuivent pour évaluer l'efficacité opérationnelle et optimiser l'utilisation du capital et des réserves sans compromettre la prestation de services. MSO poursuit activement les discussions avec le Ministère pour clarifier le soutien financier et avancer sur la voie d'un cadre de financement viable.

Soutien du logiciel de gestion financière (planification des ressources d'entreprise)

Le soutien du logiciel de gestion financière (ERP) est stabilisé. Un nouveau fournisseur a été intégré et la mise en œuvre est en cours. Cette question ne fait plus l'objet d'un suivi en tant que risque actif.

Arrêt de travail des membres du SEFPO de MSO

L'arrêt de travail potentiel lié aux membres du SEFPO n'est plus considéré comme un risque actif et ne fait plus l'objet d'un suivi.

Cybersécurité

MSO continue de donner la priorité à la cybersécurité en investissant dans les initiatives de sensibilisation et de formation permanente du personnel, notamment en diffusant régulièrement des infolettres et des outils de cybersécurité visant à améliorer à la fois la prévention des menaces et les capacités de surveillance des systèmes.

Analyse contextuelle

MSO exerce ses activités dans un milieu des affaires dynamique, façonné par les tendances économiques, les politiques gouvernementales, les avancées technologiques, les changements démographiques et la perception publique des carrières dans les métiers spécialisés. L'organisme travaille avec les employeurs, les syndicats, les agents de formation autorisés et les organismes gouvernementaux pour garantir une main-d'œuvre qualifiée qui répond aux besoins de l'industrie.

Les conditions économiques se répercutent directement sur la demande de travailleurs qualifiés, la croissance créant des pénuries et les ralentissements réduisant les possibilités d'emplois. Les règlements gouvernementaux, y compris les changements dans la formation des apprentis et dans l'accréditation, exercent une incidence sur les activités. Les avancées technologiques, comme l'automatisation et les solutions écoénergétiques, nécessitent des mises à jour des normes de formation et de certification. Par ailleurs, le vieillissement de la population active et la baisse des inscriptions aux programmes des métiers spécialisés posent des problèmes, ce qui rend le recrutement de nouveaux talents indispensable. La perception publique joue également un rôle dans le choix des carrières dans les métiers spécialisés.

D'importants changements dans ces facteurs peuvent entraîner des conséquences diverses. Les fluctuations économiques peuvent faire évoluer les possibilités d'apprentissage et les changements réglementaires sont susceptibles d'exercer une influence sur la composition de la main-d'œuvre. Les technologies émergentes peuvent transformer les besoins en formation et les changements démographiques sont susceptibles de créer des pénuries de main-d'œuvre. Par ailleurs, les variations dans le financement gouvernemental peuvent avoir une incidence sur la capacité de l'organisme d'assurer avec efficacité la prestation des programmes.

En demeurant adaptable, MSO peut relever ces défis et continuer à soutenir une main-d'œuvre hautement qualifiée dans la province.

Facteurs externes clés

Changements à la législation, à la réglementation ou aux politiques

MSO exerce ses activités dans un contexte de politiques changeant, façonné à la fois par les mesures du gouvernement provincial et par celles du gouvernement fédéral. Au niveau provincial, les initiatives comme l'accroissement des programmes à double reconnaissance de crédit dans les écoles secondaires et les mesures d'incitation à l'apprentissage visent à créer un bassin de gens de métier qualifiés en réponse aux demandes actuelles du marché du travail. Ces initiatives font partie de la stratégie de l'Ontario pour combler la pénurie constante de travailleurs qualifiés, en particulier dans les secteurs à forte demande, comme l'électricité, la plomberie et la charpenterie⁵. En outre, des changements aux cadres provinciaux de l'apprentissage visent à rationaliser les processus de certification, à réduire les obstacles à l'intégration des travailleurs formés à l'étranger et à améliorer la mobilité de la main-d'œuvre⁶.

⁵ Gouvernement de l'Ontario. (2023). *Budget de 2023 de l'Ontario : Aperçu des perspectives économiques et financières*. Extrait de l'adresse <https://budget.ontario.ca/fr/2023/index.html>.

⁶ Ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences de l'Ontario. (2020). *Bill 288: Ontario's Labour Mobility and Apprenticeship Act*. Extrait de l'adresse <https://www.ontario.ca>

Au niveau fédéral, les politiques d'immigration sont de plus en plus axées sur l'élimination des pénuries de main-d'œuvre dans le secteur des métiers. Les programmes qui ciblent les immigrants qualifiés, comme le programme Entrée express, sont conçus pour attirer des travailleurs vers les métiers connaissant des taux élevés de départ à la retraite ou un nombre insuffisant d'embauches locales⁷. Ces changements dans les politiques fédérales et provinciales contribuent considérablement à façonner les stratégies de MSO, en particulier pour répondre aux demandes de main-d'œuvre attribuables au vieillissement de la population active et aux besoins croissants liés aux projets de construction et d'infrastructure.

Contexte fiscal et perspectives économiques

Les perspectives financières pour MSO subissent l'influence des conditions économiques locales et mondiales. Les secteurs de la construction et de l'infrastructure de l'Ontario prospèrent grâce aux importants investissements gouvernementaux dans le logement, le transport et les projets écoénergétiques. En revanche, les problèmes économiques, comme la hausse du coût des matériaux, l'inflation et l'augmentation des taux d'intérêt, posent des risques pour la faisabilité des projets et le coût abordable des programmes^{8,9}. Ces hausses de coûts pourraient peser lourdement sur le secteur de la construction ainsi que sur la capacité de MSO de gérer efficacement les budgets de formation.

Le financement fédéral et provincial demeure crucial pour atténuer ces risques. Le gouvernement canadien alloue près de 1 milliard \$ par an pour les programmes d'apprentissage, notamment sous forme de subventions, de prêts et de crédits d'impôt, ce qui soutient les programmes d'apprentissage et les initiatives de formation connexes. L'allocation budgétaire fédérale de 2024, d'un montant de 90 millions \$ pour les services d'apprentissage, est un exemple notable de l'utilisation des fonds fédéraux pour stimuler le perfectionnement de la main-d'œuvre¹⁰. Ces investissements sont cruciaux pour maintenir la disponibilité de la main-d'œuvre qualifiée malgré les incertitudes économiques, comme l'inflation et les coûts d'emprunt plus élevés.

Changements et tendances dans le contexte opérationnel

MSO fait face à des changements transformationnels dans le secteur des métiers spécialisés en raison des avancées technologiques et de l'importance attachée à la viabilité. Des technologies comme la modélisation des données du bâtiment (Building Information Modeling), l'automatisation et les outils numériques de pointe révolutionnent la gestion des projets de construction et nécessitent l'acquisition de nouvelles compétences techniques par les travailleurs¹¹. Par ailleurs, la demande en métiers « verts » dans des secteurs comme l'énergie renouvelable et les pratiques de construction écoénergétiques augmente, stimulée à la fois par les politiques gouvernementales et la demande du marché pour des solutions durables¹².

Les pressions constantes en faveur de la carboneutralité et de la construction verte

⁷ Gouvernement du Canada. (2021). *Accord de libre-échange canadien*. Extrait de l'adresse <https://www.cfta-alec.ca/fr>

⁸ TD Economics. (2023). *Economic Outlook: Skilled Trades Sector in Ontario*. Extrait de l'adresse <https://www.td.com/ca>

⁹ Secrétariat ontarien à la construction. (2022). *The skilled trades workforce: Ontario's construction outlook*. Extrait de l'adresse <https://fao-on.org/fr/>

¹⁰ Bureau de la responsabilité financière de l'Ontario. (2024). *Rapport annuel 2023-2024*. Extrait de l'adresse <https://fao-on.org/fr/>

¹¹ Ontario General Contractors Association. (2023). *Building Information Modeling (BIM) in Ontario: Current practices and future directions*. Extrait de l'adresse <https://www.ogca.ca/resources/bim-ontario-report-2023>

¹² Forum canadien sur l'apprentissage. (2022). *The Impact of Technological Change on Skilled Trades Training in Canada*. Extrait de l'adresse <https://www.caf-fca.org>

redéfinissent les besoins en formation de la main-d'œuvre des métiers spécialisés. Des programmes comme le Programme pour la formation et l'innovation en milieu syndical (PFIMS) aident les gens de métier à opérer la transition vers ces nouveaux domaines en leur offrant un équipement modernisé et une formation verte ciblée¹³. Par conséquent, MSO doit constamment mettre à jour ses programmes d'études pour tenir compte de ces évolutions technologiques et environnementales pour s'assurer que la main-d'œuvre demeure adaptable et pertinente pour les besoins changeants de l'industrie.

Changements démographiques, conditions du marché du travail et tendances de l'emploi

Les changements démographiques posent un important défi à la main-d'œuvre des métiers spécialisés de l'Ontario. Comme le départ à la retraite d'environ 25 % des gens de métier dans la région du Grand Toronto est attendu d'ici 2030, la province fait face à une grave pénurie de travailleurs qualifiés. À cela s'ajoute le fait que les jeunes générations ne choisissent pas de travailler dans les métiers spécialisés aux taux nécessaires pour remplacer les travailleurs qui prennent leur retraite^{14,15}. Pour résoudre ce problème, MSO et le gouvernement provincial s'efforcent d'attirer les jeunes travailleurs, ainsi que les groupes sous-représentés, comme les femmes et les peuples autochtones, dans la main-d'œuvre spécialisée. Ces efforts prennent notamment la forme d'incitations financières, comme les subventions et les prêts sans intérêt, pour réduire les obstacles financiers pour les nouveaux apprentis¹⁶.

Par ailleurs, l'immigration joue un rôle crucial pour combler ces pénuries. De nombreux professionnels des métiers spécialisés qui entrent dans le marché du travail de l'Ontario sont des immigrants et les politiques fédérales qui facilitent l'entrée des gens de métiers qualifiés contribuent à combler les pénuries attribuables à la fois aux changements démographiques et au manque de main-d'œuvre^{17,18}.

Effets potentiels des changements externes

1. Changements aux politiques et à la législation : les modifications des politiques, comme les changements aux allocations de fonds ou les ajustements aux voies d'immigration, pourraient soit renforcer, soit compromettre la capacité de MSO de répondre aux besoins en main-d'œuvre. L'augmentation du financement et les politiques d'appui pourraient améliorer la capacité de l'organisme d'offrir des programmes de formation efficaces, tandis qu'une réduction des ressources pourrait difficilement lui permettre de répondre aux besoins.
2. Conditions économiques : les ralentissements économiques ou l'inflation persistante peuvent réduire le nombre de projets de construction et le besoin de gens de métier qualifiés et éventuellement limiter le financement des programmes de formation. Cela pourrait ensuite réduire les possibilités d'apprentissage et exercer une incidence négative sur la croissance de la main-d'œuvre.
3. Avancées technologiques : bien que l'adoption de la technologie dans le secteur des

¹³ Secrétariat ontarien à la construction. (2022). The Skilled Trades Workforce: Ontario's Construction Outlook. Extrait de l'adresse <https://fao-on.org/fr/>

¹⁴ Statistique Canada. (2023). Enquête sur la population active. Extrait de l'adresse <https://www.statcan.gc.ca>

¹⁵ Conseil de l'information sur le marché du travail. (2023). Ontario Skilled Trades Labor Market Report. Extrait de l'adresse <https://lmic-cimt.ca>

¹⁶ Bureau de la responsabilité financière de l'Ontario. (2024). *Rapport annuel 2023-2024*. Extrait de l'adresse <https://fao-on.org/fr/>

¹⁷ Gouvernement du Canada. (2021). *Accord de libre-échange canadien*. Extrait de l'adresse <https://www.cfta-alec.ca/fr>

¹⁸ Conseil de l'information sur le marché du travail. (2023). Ontario Skilled Trades Labor Market Report. Extrait de l'adresse <https://lmic-cimt.ca>

métiers qualifiés offre de nombreux débouchés, elle crée également des défis. Le rythme rapide des progrès technologiques peut surpasser la capacité d'adaptation des programmes de formation. MSO doit continuer d'investir dans les mises à jour des programmes d'études et de la formation des instructeurs pour suivre le rythme de ces changements et s'assurer que les travailleurs sont adéquatement préparés au futur marché du travail.

4. Dynamique de la démographie et du marché du travail : si les jeunes travailleurs ou les immigrants ne sont pas attirés avec succès dans les métiers spécialisés, le manque de compétences pourrait s'aggraver et exacerber ainsi les pénuries de main-d'œuvre. La sensibilisation proactive et les programmes de formation diversifiés ciblant les groupes sous-représentés sont cruciaux pour maintenir un bassin stable de travailleurs qualifiés.

Facteurs internes clés

MSO a cerné plusieurs facteurs internes à l'influence déterminante sur son orientation stratégique et sur ses priorités opérationnelles pour le plan d'activités annuel 2025-2026. Ces facteurs sont les déterminants des coûts et de la prestation des programmes, les caractéristiques démographiques de la main-d'œuvre et les difficultés des relations du travail, les changements structurels qui se répercutent sur l'organisme, l'information relative à la transition, et les renseignements émanant des examens des programmes, des vérifications, des sondages et des recommandations des parties prenantes. Il est indispensable de prendre ces facteurs en compte pour maintenir et renforcer la main-d'œuvre des métiers spécialisés de l'Ontario.

Questions de coût et de prestation des programmes

Le coût et l'efficacité de la prestation des programmes constituent un facteur interne crucial qui influe sur les activités de MSO. Pour améliorer l'accessibilité et l'efficacité, MSO s'engage à moderniser les parcours d'apprentissage et de certification, à mettre à jour le matériel de formation et à rationaliser le processus de certification. En assurant l'harmonisation avec les besoins de l'industrie, MSO cherche à mettre en œuvre des solutions rentables qui minimisent les fardeaux administratifs, tout en maintenant de rigoureuses normes de formation et de certification. Ces initiatives amélioreront l'allocation des ressources et la prestation des programmes dans son ensemble.

Caractéristiques démographiques de la main-d'œuvre et difficultés des relations du travail

Les caractéristiques démographiques de la main-d'œuvre des métiers spécialisés de l'Ontario évoluent profondément, notamment en raison du vieillissement de la main-d'œuvre et de la demande croissante de nouveaux talents. Pour y répondre, MSO met l'accent sur la promotion et l'amélioration des carrières dans les métiers spécialisés. Les principaux efforts dans ce domaine consistent notamment à améliorer la sensibilisation des étudiants, des parents et des éducateurs aux métiers spécialisés en tant que choix de carrière viable et à renforcer les partenariats avec les écoles, les établissements de formation et les parties prenantes de l'industrie. En outre, MSO demeure déterminé à collaborer avec les syndicats et les partenaires de l'industrie pour soutenir le perfectionnement de la main-d'œuvre et garantir aux professionnels des métiers spécialisés la formation et le soutien nécessaires à leur succès.

Changements structurels ayant une incidence sur l'organisme

Le secteur des métiers spécialisés est en évolution constante en raison des progrès technologiques, des changements de politique et des changements économiques. Pour s'adapter, MSO donne la priorité à la recherche et à la prise de décisions fondée sur des données. L'établissement d'un centre de recherche et de connaissances permettra à MSO d'analyser les tendances de la main-d'œuvre, les besoins de l'industrie et les nouveaux défis. Cette recherche appuiera l'élaboration de politiques fondées sur des données probantes et permettra aux initiatives et aux programmes de MSO de demeurer pertinents et réceptifs au marché du travail en constante évolution.

Information sur la transition : transition de MSO – 2 avril 2025

Le transfert, en date du 2 avril 2025, des fonctions essentielles de l'apprentissage et de la certification du MTIFDC à MSO constitue un changement interne crucial. Cette transition comporte plusieurs changements importants.

- **Services centralisés** : MSO assumera la responsabilité de l'inscription aux programmes d'apprentissage, des contrats d'apprentissage et de la délivrance des certificats d'apprentissage. Le centre d'appels de MSO prolongera ses heures d'ouverture pour améliorer le soutien à la clientèle. Le personnel a été formé à l'utilisation des systèmes fondamentaux, comme AMANDA et le SEIO-APPR, pour gérer efficacement les programmes d'apprentissage. Le site Web de MSO sera également complètement mis à jour pour tenir compte de ces changements.
- **Administration des examens par un tiers** : à compter du 2 avril, la responsabilité légale de l'administration des examens, y compris les examens de certification, en vertu de la LOPMS incombera à MSO. Un contrat sera conclu avec Prometric Canada pour assurer la prestation des examens de certification auxquels les apprentis pourront s'inscrire en ligne. Des lieux ont été confirmés dans les villes importantes pour organiser les tests et MSO s'efforce d'accroître les options d'examen dans d'autres lieux
- **Accroissement des services régionaux** : MSO établit des centres régionaux à Thunder Bay, Ottawa, London et Vaughan afin de fournir du soutien et des services en personne. Ces centres viseront également à accroître les services dans les régions rurales et dans le nord de l'Ontario et des gestionnaires régionaux seront embauchés pour façonner la prestation de services dans ces régions.

Évaluations des programmes et recommandations des parties prenantes

L'évaluation continue des programmes et des politiques de MSO est indispensable au maintien de normes rigoureuses et à l'harmonisation avec les politiques du gouvernement. Conformément aux renseignements émanant des examens des programmes, des vérifications, des sondages et des rapports des parties prenantes, MSO s'engage à promouvoir un secteur des métiers spécialisés diversifié, équitable et inclusif. La création de partenariats avec les organismes qui soutiennent les groupes en quête d'équité, les jeunes et les communautés autochtones facilitera la création d'une main-d'œuvre plus inclusive et représentative. La mise en œuvre des recommandations formulées dans le cadre de ces évaluations et la collaboration étroite avec les parties prenantes améliorera les programmes de MSO, qui serviront ainsi avec efficacité les personnes qui font carrière dans les métiers spécialisés.

Priorités stratégiques pour 2023-2026

Afin de soutenir la croissance et la modernisation continues du secteur des métiers spécialisés de l'Ontario, MSO a défini quatre priorités stratégiques internes, détaillées dans son Plan stratégique 2023-2026¹⁹ :

1. **Améliorer les modèles d'apprentissage et de certification** : MSO s'efforce de rationaliser les parcours d'apprentissage et de moderniser les normes de formation pour répondre aux besoins en constante évolution de la main-d'œuvre. La modernisation des processus de certification améliorera l'accessibilité et l'efficacité.
2. **Promouvoir et faire progresser les carrières dans les métiers spécialisés** : pour résoudre les pénuries de main-d'œuvre et mettre en évidence les avantages des professions des métiers spécialisés, MSO promeut activement ces carrières en ciblant ses initiatives de sensibilisation et d'information.
3. **Mettre à profit la recherche pour éclairer la prise de décisions** : MSO s'engage à adopter une approche fondée sur les données et à établir un centre de recherche pour analyser les tendances et éclairer les politiques qui améliorent la performance et la réceptivité du secteur.
4. **Promouvoir un milieu de travail diversifié et inclusif** : MSO donne la priorité à la diversité, l'équité et l'inclusion en formant des partenariats avec les organismes qui soutiennent les groupes en quête d'équité, les jeunes et les communautés autochtones pour créer un milieu des métiers spécialisés accueillant et solidaire.

En tenant compte de ces facteurs internes clés, le plan d'activités 2025-2026 de MSO vise à fortifier le secteur des métiers spécialisés de l'Ontario. La modernisation des processus d'apprentissage et de certification, l'accroissement de la sensibilisation et de la participation, la recherche fondée sur les données et l'engagement à l'égard de la diversité et de l'inclusion permettent à MSO de garantir une main-d'œuvre des métiers spécialisés résiliente, adaptable et bien préparée pour l'avenir. Par ailleurs, dans le cadre du processus pour le nouveau plan stratégique pour 2026 à 2029, MSO mettra l'accent sur le perfectionnement des stratégies d'approvisionnement pour soutenir l'évolution permanente de la formation et du perfectionnement des professionnels des métiers spécialisés.

¹⁹ Métiers spécialisés Ontario. (2023) *Plan stratégique 2023-2026*. Extrait de l'adresse <https://www.skilledtradesontario.ca/wp-content/uploads/2023/11/Skilled-Trades-Ontario-Strategic-Plan-2023-2026-Public-Report-vNov-14-2023-Final-FR.pdf>

Incidence des RH au cours des trois prochains exercices financiers

MSO reconnaît que le recrutement et le maintien en poste d'une main-d'œuvre diversifiée, énergique, mobilisée et compétente est indispensable à son succès. À mesure que l'organisme continue de croître et de mûrir, sa stratégie des ressources humaines sera axée sur plusieurs éléments clés pour appuyer l'exécution de son mandat tout en visant à rationaliser les activités avec efficience et efficacité.

Premièrement, MSO promouvra et valorisera fortement la mobilisation des employés et le recrutement et le maintien en poste des meilleurs talents. L'élaboration de stratégies, de politiques et de pratiques des RH pertinentes permettra d'y parvenir. L'organisme continuera de rechercher et de recruter les meilleurs talents en se fondant sur les besoins les plus prioritaires pour le Ministère et en réalisant un examen de la rémunération grâce auquel MSO sera compétitif sur le marché. En élaborant un cadre de diversité, d'équité, d'inclusion et d'appartenance, MSO cherchera à établir une culture organisationnelle propice à l'inclusion et au sentiment d'appartenance pour tous les employés.

MSO s'engage à exercer ses activités dans le cadre de l'attribution d'ETP approuvés par le Ministère et de déployer des ressources de manière stratégique à l'échelle de l'organisme pour soutenir son mandat et son succès global. MSO compte 123 employés exprimés en ETP, y compris neuf cadres supérieurs (de niveau direction et supérieur). L'organisme emploie également une personne à temps partiel et 54 personnes à titre temporaire.

Établir MSO en tant qu'organisme d'apprentissage est une autre priorité clé. L'organisme responsabilisera les dirigeants et encouragera la progression et le perfectionnement des employés grâce à une solide stratégie d'apprentissage et de perfectionnement. Il s'agira notamment de mettre à profit un système de gestion de l'apprentissage visant à faciliter les possibilités de formation continue. Par ailleurs, MSO continuera de renforcer sa stratégie de planification de la relève pour maintenir l'efficacité opérationnelle et les connaissances institutionnelles.

L'organisme renforcera l'efficacité opérationnelle et améliorera l'expérience des employés en mettant en œuvre un Système d'information sur les ressources humaines modernisé qui permettra également des gains d'efficacité dans l'acquisition des talents grâce à un nouveau système de suivi des candidats. D'autres modules, comme un outil de gestion du rendement et de planification de la relève, seront également intégrés au nouveau système, permettant ainsi aux RH de rationaliser les processus à l'échelle de l'organisme.

MSO continuera également de passer en revue les politiques et procédures actuelles en matière de RH pour s'assurer qu'elles demeurent à jour et pertinentes. Si nécessaire, de nouvelles politiques seront élaborées pour s'adapter aux besoins changeants de l'organisme et à son succès à long terme. De plus, à mesure que les employés effectuent la transition d'un milieu de travail complètement à distance vers le retour au bureau ou vers un modèle de travail hybride, MSO mettra en œuvre des stratégies à l'appui d'un changement sans heurts et efficace.

Enfin, MSO poursuivra sa collaboration avec le MTIFDC pour soutenir la planification et la mise en œuvre d'un futur modèle intégré de prestation de services.

Mesures du rendement

Ce cadre d'évaluation du rendement définit, pour six catégories de résultats, les principales initiatives et les principaux objectifs de perfectionnement des professionnels des métiers spécialisés en Ontario pour l'exercice financier 2025-2026 fiscal.

1. Innovation – Modernisation de la formation, de la technologie et des processus pour améliorer le secteur des métiers spécialisés. Les objectifs sont notamment la mise à jour des normes, le développement des carnets de route numériques, l'introduction de cartes d'inscription pluriannuelles, la modernisation des services numériques et l'amélioration des rapports sur la cybersécurité.
2. Viabilité – Renforcement de la viabilité à long terme des métiers spécialisés grâce à l'éducation et au maintien à l'effectif. Les principaux objectifs sont la réduction des taux d'abandon de l'apprentissage, l'amélioration de la reconnaissance des titres de compétences étrangers, le lancement d'un programme de transition pour les bénéficiaires de l'aide sociale et l'établissement d'un soutien aux employeurs des entreprises rurales.
3. Responsabilité – Amélioration de la transparence et de l'efficacité de l'administration des métiers spécialisés. Les efforts sont axés sur l'augmentation des taux de réussite aux examens, de l'amélioration de la délivrance des certificats de qualification, ainsi que sur la diminution de la durée du traitement de l'inscription aux programmes d'apprentissage et la recherche de mesures de réduction des coûts.
4. Politiques opérationnelles et services à la clientèle – Amélioration de l'efficacité, de l'accessibilité et de la satisfaction de la clientèle des gens de métier. Les objectifs sont notamment l'amélioration du traitement des évaluations d'équivalence professionnelle, la réduction des temps de réponse au téléphone et par courriel, le maintien de normes de service rigoureuses et la surveillance régulière de la satisfaction de la clientèle pour éclairer des améliorations aux services.
5. Initiatives de recherche et d'apprentissage – Promotion des métiers spécialisés et perfectionnement des dispositifs de soutien. Les priorités consistent notamment à améliorer la sensibilisation aux carrières au moyen d'initiatives de marketing, à évaluer l'efficacité du soutien aux examens et à mieux faire connaître les subventions et les mesures d'incitation à l'apprentissage offertes par le Ministère.
6. Gestion organisationnelle – Renforcement de la mobilisation et de l'harmonisation opérationnelle du personnel de MSO. Les objectifs sont notamment l'obtention d'un taux de réponse de 75 % au sondage des employés, la dotation de 85 % des employés d'un plan de formation et l'harmonisation des politiques sur le travail hybride avec les normes provinciales.

Chaque catégorie de résultats est assortie de mesures définies et de bases de référence, ainsi que d'objectifs qui démontrent une approche structurée visant à faire progresser le secteur des métiers spécialisés de l'Ontario. Là où certains objectifs annuels sont encore à fixer, ce travail continuera de faire partie du cadre d'évaluation du rendement de MSO.

Résultat 1 – Innovation

Perfectionnement des processus, de la technologie et de la formation pour améliorer les métiers spécialisés en Ontario.

Mesure	Base de référence	Objectif
Normes à jour pour les dix principaux métiers	Normes désuètes	Mettre les normes à jour pour les dix principaux métiers
Développement du carnet de route numérique	Programme pilote en cours	Mise en œuvre complète pour tous les métiers
Mise en œuvre des cartes d'inscription pluriannuelles	Renouvellement annuel	Transition vers un modèle d'accréditation pluriannuelle
Services à la clientèle axés sur le numérique	Services en ligne limités	Accroître les demandes numériques, les examens en ligne et mettre à l'étude l'appli mobile de MSO
Rapports sur la cybersécurité et l'IA	Aucune production de rapports structurée	Rapports trimestriels au Ministère sur les mesures de cybersécurité et les applications de l'IA

Résultat 2 – Viabilité

Viabilité à long terme des métiers qualifiés assurés grâce à l'éducation, le maintien à l'effectif et la modernisation.

Mesure	Base de référence	Objectif
Réduction des taux d'abandon de l'apprentissage	Taux d'abandon élevés	Réduire le taux d'abandon de 20 % par des interventions ciblées
Mises à jour sur la reconnaissance des titres de compétences étrangers	Les rapports mensuels ne sont pas en place	Faire le point chaque mois pour le ministre sur les améliorations de la mobilité interprovinciale et la reconnaissance des titres de compétences étrangers
Programme de transition de l'aide sociale à l'apprentissage	Aucun projet pilote en cours	Lancement d'un projet pilote pour la transition des bénéficiaires de l'aide sociale vers les métiers spécialisés (T4 de 2025)
Établissement de l'unité de soutien aux employeurs	Aucun soutien spécialisé	Unité spécialisée pour aider les petites entreprises des régions rurales et éloignées

Résultat 3 – Responsabilité

Amélioration de la transparence, suivi des progrès et prise de décisions responsable.

Mesure	Base de référence	Objectif
Taux généraux de réussite aux examens (Sceau rouge et autres)	Le taux de réussite de référence reste à déterminer, comme MSO a assumé la responsabilité de l'administration des examens en 2025.	La supervision des examens étant assumée depuis peu, MSO mettra l'accent sur l'amélioration des résultats avant de fixer des objectifs.
Certificats de qualification délivrés	11 332 (exercice financier 2022-2023)	À augmenter

Durée du traitement de l'inscription aux programmes d'apprentissage	60 jours	Réduire à 12 jours
Efficacité budgétaire et réduction des coûts	Aucun objectif de réduction	Cerner des gains d'efficacité opérationnelle dans certains domaines pour réduire les coûts de 5 %

Résultat 4 – Politiques opérationnelles et services à la clientèle

Expérience harmonieuse, efficace et axée sur la clientèle pour les gens de métier.

Mesure	Base de référence	Depuis le début de l'exercice (au 31 décembre 2024)
Rendement des décisions relatives aux évaluations d'équivalence professionnelle (EEP) pour les candidats détenant une certification d'une autre administration canadienne	80,0 % vérifiées dans un délai de deux semaines	85,0 %
Rendement des décisions relatives aux EEP pour les candidats formés à l'étranger et possédant une expérience des métiers qualifiés	80,0 % vérifiées dans un délai de huit semaines	58,3 %
Rapidité moyenne de la réponse aux appels téléphoniques entrants	90,0 secondes	78,8 secondes
Rendement de la réponse aux courriels	Taux de réponse de 80,0 % dans un délai de deux jours ouvrables	70,1 %

Résultat 5 – Recherche et initiatives d'apprentissage

Amélioration de la participation aux métiers spécialisés et de leur connaissance par la recherche, la promotion et les initiatives stratégiques.

Mesure	Base de référence	Objectif
Stimuler la visibilité des possibilités de carrières à forte demande dans les réseaux sociaux et le site Web de MSO	13 000 abonnés à tous les réseaux sociaux	Augmenter la participation grâce aux campagnes de marketing et aux partenariats
Recherche sur l'incidence des services de soutien aux examens	Données limitées disponibles	Établir des indicateurs et suivre les progrès
Augmentation des subventions et des mesures d'incitation à l'apprentissage	Programmes en place actuellement	Améliorer l'accessibilité et la sensibilisation

Résultat 6 – Gestion organisationnelle

Mobilisation, formation de qualité et harmonisation des employés de MSO avec la mission de l'organisme.

Mesure	Base de référence	Objectif
Taux de réponse au sondage des employés de MSO	À confirmer par le prochain sondage	Taux de réponse de 75 %
Employés ayant un plan d'apprentissage et de perfectionnement	À confirmer – sera indiqué dans le rapport annuel de MSO	85 %
Mise en conformité de la politique sur le travail hybride	En cours d'examen	À mettre en conformité avec les normes de la FPO et optimiser l'occupation des locaux à bureaux

Budget financier pendant la période de référence de trois ans du plan d'activité

Vue d'ensemble financière et projections

Les chiffres prévisionnels pour l'exercice financier 2024-2025 étaient fondés sur les données financières réelles pour les neuf mois ayant pris fin le 31 décembre 2024, projetées sur une période de 12 mois. Fait à noter, le budget et les prévisions ne tiennent pas compte du revenu provenant d'un paiement de transfert du gouvernement de l'Ontario, comme celui-ci n'a pas encore confirmé, au mois de mars 2025, le modèle de financement pour l'organisme en état de maturité. En outre, d'autres revenus sont liés au financement temporaire par projet du gouvernement du Canada et de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) dont le montant est égal à celui des dépenses engagées pour les projets.

Recettes et dépenses

Pour l'exercice financier 2024-2025, selon les prévisions, les recettes totales devraient se chiffrer à 18,1 millions \$, ce qui représente une augmentation de 218 000 \$ (1 %) par rapport au montant prévu au budget. Cette augmentation est principalement due à la légère hausse des cotisations, attribuable aux anciens membres de l'Ontario College of Skilled Trades qui ont renouvelé leur adhésion à MSO. Les revenus des frais d'examen et d'évaluation devraient correspondre aux attentes du budget, malgré la perte de 400 000 \$ de frais d'examen due à la décision du ministre de dispenser des frais, à partir de janvier 2025, pour les candidats passant l'examen de qualification pour la première fois. Sans cette dispense, les revenus des frais d'examen et d'évaluation seraient supérieurs de 400 000 \$ comme le nombre d'examens et d'évaluations est en augmentation. Fait à noter, le montant des frais pour les candidats passant à nouveau le même examen, les cotisations et les évaluations d'équivalence professionnelle demeure le même.

Les dépenses totales prévues en 2024-2025 devraient se chiffrer à 20,6 millions \$, soit 9,8 millions \$ (80 %) de moins que ce qui était prévu au budget. Cette réduction s'explique principalement par des retards dans le transfert de plusieurs projets de technologies de l'information relevant des fonctions opérationnelles supplémentaires que MSO prend en charge après le MTIFDC. Par ailleurs, le coût des événements de mobilisation des parties prenantes a été nettement inférieur à celui prévu au budget à cause du report ou de l'annulation d'événements planifiés.

Par conséquent, le déficit budgétaire prévu pour 2024-2025 est de 2,5 millions \$, ce qui est inférieur de 9,8 millions \$ aux prévisions. Cet écart positif s'explique à la fois par les dépenses inférieures aux prévisions et par le transfert plus tard que prévu de certaines fonctions de TI du MTIFDC.

Perspectives budgétaires d'avenir

À l'avenir, les revenus provenant des adhésions et des frais d'examen et d'évaluation devraient augmenter à un taux annuel de 3 %, en raison de l'augmentation du nombre de membres et d'apprentis qui utiliseront les services de MSO au cours des prochaines années. En revanche, les revenus d'intérêts devraient diminuer considérablement, à cause de la baisse des taux d'intérêt sur la trésorerie et de la diminution du solde de trésorerie de MSO.

À mesure que MSO continue d'assumer des responsabilités supplémentaires transférées du MTIFDC, les dépenses devraient connaître une hausse significative à partir de l'exercice financier 2025-2026. À l'automne 2025, MSO devrait parvenir à atteindre un stade de maturité

opérationnelle supérieure en ajoutant quatre nouveaux centres régionaux pour les services de sensibilisation et de gestion de cas pour les apprentis de l'ensemble de l'Ontario. MSO assumera également la responsabilité de l'administration des 23 000 examens des certificats de qualification et de la gestion du portail des clients en ligne qui relevaient auparavant du MTIFDC.

Au cours des trois prochaines années, les coûts en personnel devraient augmenter à cause de l'embauche d'environ 50 nouveaux employés à temps plein nécessaires à cette transition. En outre, les frais de location pour les centres régionaux et les frais professionnels pour l'administration des examens contribueront à la hausse des coûts d'occupation des locaux et des coûts opérationnels. Le portail de l'apprentissage en ligne devrait être complètement intégré à l'environnement de TI de MSO d'ici 2026-2027, les frais d'entretien connexes étant pris en compte dans la prévision des dépenses de TI.

En résumé, bien que MSO soit confronté à un déficit budgétaire pour 2024-2025, l'organisme se prépare à une importante croissance et expansion au cours des années suivantes en assumant plus de fonctions et de responsabilités opérationnelles.

Perspectives budgétaires

Écart entre les prévisions du budget de 2024-2025 et les données réelles

	2024-2025	2024-2025		
	Prévisions budgétaires \$	Budget \$	Écart \$	Écart %
Cotisations	11 163 631 \$	10 729 829 \$	433 802 \$	4,0 %
Frais d'examen et d'évaluation	4 583 108 \$	4 620 158 \$	(37 050 \$)	(0,8 %)
Intérêts et autres sources de revenus	1 513 000 \$	1 626 317 \$	(113 317 \$)	(7,0 %)
Subventions – Gouvernement du Canada	836 408 \$	897 446 \$	(61 038 \$)	(6,8 %)
Recettes totales	18 096 147 \$	17 873 750 \$	222 397 \$	1,2 %
Salaires et avantages sociaux	15 982 907 \$	16 223 595 \$	(240 688 \$)	(1,5 %)
Loyer, assurance, bureau et frais généraux	529 397 \$	606 583 \$	(77 186 \$)	(12,7 %)
Formation et recrutement des employés	91 550 \$	442 148 \$	(350 598 \$)	(79,3 %)
Cotisations et frais de conférence	162 687 \$	3 809 846 \$	(3 647 159 \$)	(95,7 %)
Télécommunications et TI	912 688 \$	3 061 499 \$	(2 148 811 \$)	(70,2 %)
Frais de traitement des paiements	363 781 \$	346 468 \$	17 314 \$	5,0 %
Publicité et relations publiques	361 358 \$	29 670 \$	331 688 \$	1117,9 %
Communication avec les membres	1 494 904 \$	2 057 923 \$	(563 019 \$)	(27,4 %)

Mobilisation des parties prenantes	173 055 \$	2 739 618 \$	(2 566 563 \$)	(93,7 %)
Honoraires professionnels	479 001 \$	864 840 \$	(385 839 \$)	(44,6 %)
Dépenses totales	20 551 328 \$	30 182 190 \$	(9 630 861 \$)	(31,9 %)
Déficit	(2 455 182 \$)	(12 308 440 \$)		

Prévisions financières triennales – (en cours d'examen)

	2025-2026	2026-2027	2027-2028
	Prévisions budgétaires \$	Prévisions budgétaires \$	Prévisions budgétaires \$
Cotisations	11 498 540 \$	11 843 496 \$	12 198 801 \$
Frais d'examen et d'évaluation	3 021 556 \$	3 112 203 \$	3 205 569 \$
Intérêts et autres sources de revenus	1 215 909 \$	607 955 \$	-
Subventions – CSPAAT	5 509 612 \$	10 500 000 \$	9 000 000 \$
Subventions – Gouvernement du Canada	836 408 \$	836 408 \$	836 408 \$
Recettes totales	22 082 025 \$	26 900 061 \$	25 240 778 \$
Salaires et avantages sociaux	20 112 404 \$	20 715 776 \$	21 337 249 \$
Loyer, assurance, bureau et frais généraux	577 880 \$	1 095 216 \$	1 128 073 \$
Formation et recrutement des employés	449 250 \$	462 728 \$	476 609 \$
Cotisations et frais de conférence	251 500 \$	259 045 \$	266 816 \$
Télécommunications et TI	2 739 757 \$	2 821 950 \$	2 906 608 \$
Frais de traitement des paiements	380 000 \$	391 400 \$	403 142 \$
Publicité et relations publiques	1 400 000 \$	1 442 000 \$	1 485 260 \$
Communication avec les membres	1 070 500 \$	1 102 615 \$	1 135 693 \$
Mobilisation des parties prenantes	4 021 316 \$	4 141 955 \$	4 266 214 \$
Honoraires professionnels	4 587 000 \$	9 724 610 \$	9 224 610 \$
Dépenses totales	35 589 607 \$	42 157 295 \$	42 630 276 \$
Déficit	(13 507 582 \$)	(15 257 234 \$)	(17 389 498 \$)

*Veuillez noter que les déficits budgétaires prévus ne prennent pas en compte les paiements de transfert du gouvernement de l'Ontario.

Immobilier

Siège social actuel et considérations pour l'avenir

MSO, un organisme de la Couronne constitué depuis peu, travaille activement avec Infrastructure Ontario (IO) à développer une stratégie immobilière à long terme qui répond à ses besoins opérationnels et à l'augmentation prévue de son personnel. MSO occupe actuellement un siège social à Mississauga qui est loué au mois. Aux termes des modifications proposées à la centralisation des pouvoirs de gestion immobilière, MSO est tenu d'engager IO pour ses besoins immobiliers, conformément à la Directive sur les biens immobiliers du Conseil de gestion du gouvernement et aux normes des locaux à bureaux modernes de la fonction publique de l'Ontario.

En mars 2025, IO a achevé une évaluation des besoins actuels et futurs de MSO en matière de locaux, y compris une analyse du portefeuille général de biens immobiliers du secteur parapublic et des avoirs de l'organisme provincial. Cette analyse a conclu qu'aucun local disponible ne convenait à MSO et IO lui a donc recommandé de faire appel à un tiers pour se procurer un espace de bureau clé en main. Le processus d'acquisition et de transition devrait prendre entre 12 et 14 mois.

Opérations régionales et expansion

Pour accroître sa présence régionale et améliorer la qualité de ses services aux apprentis et aux membres partout en Ontario, MSO établit quatre centres régionaux. Ces centres seront situés de manière stratégique à :

- Thunder Bay (région du Nord)
- Ottawa (région de l'Est)
- London (région de l'Ouest)
- Vaughan (RGT/région du Centre)

MSO a engagé à nouveau IO pour rechercher et lui procurer des locaux à bureaux adéquats dans ces régions. L'établissement de ces centres permettra à MSO de se conformer totalement aux politiques sur le travail hybride de la fonction publique de l'Ontario, assurant ainsi son accessibilité et son efficacité opérationnelle dans l'ensemble de la province.

À mesure que MSO poursuit son évolution, il demeure déterminé à élaborer une solide stratégie immobilière qui appuie sa croissance à long terme et répond à ses besoins opérationnels, tout en assurant sa conformité avec les politiques et les pratiques exemplaires provinciales en matière d'immobilier.

Technologies de l'information

MSO continuera de travailler avec le MTIFDC pour achever le projet de portail numérique, la finalisation de toutes ses principales fonctions étant prévue d'ici la fin de l'exercice financier 2025-2026. Il s'agit notamment d'intégrer la synchronisation des données pour harmoniser les fonctionnalités transférées du MTIFDC et les activités de MSO et de procéder à l'examen de l'infrastructure pour préparer la partie du portail qui sera exploitée par le Ministère. En même temps, le projet de transition des activités du MTIFDC sera axé sur la mise en œuvre et l'intégration complète du nouveau système électronique de gestion des examens, le soutien aux services internes pour les initiatives d'intégration au système et d'automatisation, ainsi que les processus d'amélioration continue.

Les activités de gestion des systèmes internes comprendront les mises à jour annuelles habituelles pour les améliorations de la sécurité et du fonctionnement, ainsi que les mises à niveau importantes pour les plateformes clés, comme le système Voix sur IP du centre d'appels, le système des finances, le portail et les systèmes administratifs, ainsi que le système de gestion des ressources humaines. Par ailleurs, de nouveaux systèmes de réservations des places, d'organisation et de notation seront mis en service pour les examens provinciaux et interprovinciaux. Dans le cadre de la gouvernance des TI, les contrats en vigueur – y compris les contrats de services de cybersécurité, les accords de Microsoft et les contrats pour le matériel informatique et les logiciels – seront passés en revue et feront l'objet d'un nouvel appel d'offres pour assurer la conformité avec la Directive en matière d'approvisionnement et les pratiques exemplaires de la fonction publique de l'Ontario.

Pour maintenir une position solide en cybersécurité, le service des TI de MSO continuera de surveiller et de minimiser les points d'accès pour sécuriser les systèmes, en étroite collaboration avec Cybersécurité Ontario et les fournisseurs de produits de sécurité pour garder une longueur d'avance sur les risques en évolution constante. Pour atteindre cet objectif, les systèmes seront constamment révisés, les utilisateurs suivront régulièrement des formations sur la sensibilisation à la cybersécurité, les correctifs et mises à niveau des systèmes seront effectués promptement, et les indicateurs clés de performance et les protocoles de la sécurité interne seront évalués chaque trimestre. De plus, des solutions de sécurité pilotées par l'IA seront mises à l'étude pour améliorer les capacités de surveillance et de détection des menaces.

En vue du transfert planifié des systèmes du MTIFDC en 2025, MSO mettra à jour son architecture des systèmes organisationnels pour intégrer des systèmes nouveaux et modernisés, tout en procédant à un examen de l'architecture technique pour optimiser la valeur de son infrastructure de TI. Les fournisseurs de produits et les pratiques de cybersécurité seront également évalués aux fins d'optimisation des ressources, les contrats faisant au besoin l'objet d'un réexamen ou d'un nouvel appel d'offres. Les contrats de TI importants, y compris l'accord-cadre de Microsoft, seront évalués à leur renouvellement pour assurer la conformité avec la Directive de la fonction publique de l'Ontario en matière d'approvisionnement. Grâce à ces initiatives, MSO demeurera sécurisé, efficient et en conformité avec les pratiques exemplaires en gestion des TI.

Portée de l'intelligence artificielle pour l'organisme

MSO respectera le Cadre ontarien pour la fiabilité de l'intelligence artificielle²⁰ et la Directive sur l'utilisation responsable de l'intelligence artificielle²¹ en appliquant les six principes fondamentaux suivants :

- L'IA est utilisée au profit de la population de l'Ontario.
- L'utilisation de l'IA est justifiée et proportionnelle. Les systèmes d'IA utilisés sont fiables et valides.
- L'IA est utilisée d'une manière sécuritaire qui protège la vie privée.
- L'utilisation de l'IA est non discriminatoire et axée sur le respect des droits de la personne.
- L'utilisation de l'IA est transparente et des explications utiles sur les décisions sont communiquées.
- L'utilisation de l'IA est effectuée de manière responsable.

MSO n'utilise pas actuellement l'IA dans le cadre de ses activités, mais s'engage à respecter le Cadre ontarien pour la fiabilité de l'intelligence artificielle et la Directive sur l'utilisation responsable de l'intelligence artificielle en appliquant ses six principes fondamentaux s'ils doivent entrer en vigueur. Ces principes garantissent l'utilisation éthique et efficace de l'IA, en donnant la priorité à son profit pour le public, à la sécurité, à l'équité et à la transparence. En respectant ce cadre, MSO passera minutieusement en revue les opérations internes et évaluera les possibilités actuelles et futures en matière d'IA. Dans le cadre des préparatifs à son utilisation, MSO passera en revue les protocoles de classification de l'information pour assurer la conformité avec la directive sur l'utilisation de l'IA. La phase initiale de la mise en œuvre mettra l'accent sur la collaboration avec le fournisseur de produits de sécurité de MSO pour améliorer l'analyse des menaces de cybersécurité et appuyer l'élaboration des codes.

²⁰ Gouvernement de l'Ontario. (2021). Cadre ontarien pour la fiabilité de l'intelligence artificielle (IA). Extrait de l'adresse <https://www.ontario.ca/fr/page/cadre-ontarien-pour-la-fiabilite-de-lintelligence-artificielle>

²¹ Gouvernement de l'Ontario. (2021). Directive sur l'utilisation responsable de l'intelligence artificielle. Extrait de l'adresse <https://www.ontario.ca/fr/page/directive-sur-lutilisation-responsable-de-lintelligence-artificielle>

Initiatives impliquant des tiers

MSO travaille avec divers partenaires et s'engage à établir des partenariats avec des tiers et à en tirer parti. MSO continuera de favoriser les liens existants en utilisant les canaux à l'appui du succès de ses initiatives et de ses objectifs. Ses principales relations sont présentées ci-dessous.

Conseil canadien des directeurs de l'apprentissage (CCDA) et Programme du Sceau rouge

MSO partage la responsabilité du parcours d'apprentissage avec le MTIFDC. Ils participent donc l'un et l'autre au CCDA, un partenariat intergouvernemental volontaire des provinces, des territoires et du gouvernement fédéral qui est responsable de la formation en apprentissage et de la certification. La registraire de MSO est la représentante avec droit de vote de l'Ontario. Le personnel du MTIFDC et les membres de l'équipe de direction et du personnel de MSO participent à plusieurs comités du CCDA, dont le comité de la planification stratégique et des priorités, le comité de la recherche et le comité du Système d'information de gestion des examens interprovinciaux.

MSO utilise l'examen Sceau rouge en tant qu'examen final de certification pour les métiers désignés Sceau rouge et collabore activement avec les experts en la matière et les instructeurs de l'Ontario à l'élaboration de normes et d'examens nationaux.

Office des normes techniques et de la sécurité (TSSA)

La TSSA joue un rôle essentiel dans le processus de certification pour le métier de mécanicien d'appareils de levage (EDM), un métier désigné en vertu de la *Loi de 2021 ouvrant des perspectives dans les métiers spécialisés* (LOPMS). Bien que MSO soit responsable du programme d'études de l'apprentissage et des normes de formation – et, qu'à dater du 2 avril 2025, il administrera également le programme d'apprentissage, y compris la délivrance des certificats d'apprentissage – ces responsabilités ne constituent qu'une seule partie d'un parcours réglementaire et de certification plus vaste. La TSSA, en vertu de *la Loi sur les normes techniques et la sécurité*, réglemente les appareils de levage et supervise la pratique du métier de mécanicien d'appareils de levage en Ontario. Il assure ses propres processus de certification et d'examens pour neuf catégories d'accréditation pour le métier de mécanicien d'appareils de levage. Bien que ce métier soit à accréditation non obligatoire en vertu de la LOPMS et ne nécessite pas la délivrance d'un certificat de qualification de MSO, les apprentis doivent quand même satisfaire aux exigences de la TSSA en matière d'accréditation. La responsabilité de MSO consiste à établir et à maintenir les normes de formation en apprentissage conformes aux neuf catégories d'accréditation de la TSSA. Le rôle de MSO dans ce processus est détaillé dans le diagramme du métier de mécanicien d'appareils de levage²².

Stratégie pour l'apprentissage virtuel (SAV)

En juin 2023, MSO a adhéré à la Stratégie pour l'apprentissage virtuel (SAV), un accord bilatéral et d'accréditation national. Tous les organismes provinciaux d'apprentissage participent à SAV Canada, une stratégie d'apprentissage virtuel conçue pour aider les apprentis aux prises avec des difficultés dans l'apprentissage formel, la formation technique et la préparation aux examens. Son principal objectif consiste à assurer la réussite des apprentis aux examens de certification. SAV Canada offre un éventail de dispositifs de soutien aux

²² La voie pour devenir mécanicien d'appareils de levage en Ontario. https://www.skilledtradesontario.ca/wp-content/uploads/2021/11/EDM-flowchart_v12-March-30th-2023_FRENCH.pdf

apprentis du Canada, comme le tutorat en ligne, la formation personnalisée et des ressources pédagogiques complètes. En novembre 2024, le nombre de places attribuées à l'Ontario pour la SAV est passé de 250 à 390 par an jusqu'au 31 août 2026. L'unité de soutien aux examens de MSO a désormais accès à ces places supplémentaires et peut identifier et recommander des clients pour ce programme.

Initiative de reconnaissance des titres de compétences étrangers

Le projet de reconnaissance des titres de compétences étrangers vise à rationaliser la reconnaissance des titres de compétences étrangers dans les métiers spécialisés, conformément à la LOPMS, pour réduire les obstacles pour les professionnels formés à l'étranger. Les principaux objectifs du projet consistent à respecter les normes de certification de l'Ontario, à faciliter l'intégration à la population active, à donner la priorité aux métiers axés sur la demande dans les secteurs de la construction et de la force motrice et à soutenir les stratégies éclairées en matière de recrutement. Cette initiative joue un rôle essentiel dans les efforts déployés par l'Ontario pour combler les pénuries de main-d'œuvre et augmenter l'intégration des professionnels formés à l'étranger au marché du travail. En juillet 2024, des protocoles d'entente ont été signés entre l'Ontario et l'Alberta, puis un accord similaire l'a été avec la Nouvelle-Écosse en août 2024, pour mettre à l'étude la reconnaissance des titres de compétences et le recrutement de personnel qualifié. Ce projet sera en fonction d'octobre 2023 à décembre 2027.

Modernisation des normes dans l'optique de l'initiative de diversité, d'équité, d'inclusion et d'appartenance

En décembre 2023, MSO a adhéré à une Stratégie canadienne de formation en apprentissage et a conclu un accord de contribution en matière de dispositifs de soutien à l'apprentissage avec le gouvernement du Canada (Emploi et Développement social Canada) pour un projet pluriannuel visant à améliorer la participation à l'apprentissage et la réussite pour les groupes en quête d'équité. En partenariat avec Unifor et Provincial Building and Construction Trades Council of Ontario (PBCTO), le projet applique une démarche fondée sur la diversité, l'inclusion et le respect de l'environnement pour créer du matériel accessible, mettre à jour les normes de formation et des programmes d'études, ainsi que des ressources supplémentaires pour soutenir 25 000 apprentis en Ontario dans 11 métiers Sceau rouge. Cette initiative vise à accroître la participation des syndicats et des employeurs, à harmoniser 14 normes mises à jour avec celles du Sceau rouge et à réduire les obstacles à la réussite de l'apprentissage pour les groupes en quête d'équité, comme les jeunes, les femmes, les peuples autochtones, les nouveaux arrivants, les personnes en situation de handicap, les communautés racisées et les membres des communautés 2ELGBTQI+. Bien que la priorité soit accordée à 11 métiers dans un premier temps, le projet vise à tirer parti des livrables et des leçons apprises pour en faire bénéficier d'autres métiers. Le projet devrait s'achever en mars 2028.

Programme triennal de la CSPAAT

La CSPAAT a accepté d'octroyer à MSO 25 millions \$ sur une période de trois ans qui prendra fin en août 2027 pour améliorer la santé et la sécurité dans les métiers spécialisés. Le premier énoncé des travaux, pour un financement de 1 million \$, a été signé et le financement se poursuivra à la signature d'autres énoncés des travaux par la CSPAAT et MSO. Pendant cette période de trois ans, des possibilités de collaboration avec d'autres tiers pourront devenir réalité pour certains projets particuliers. Une meilleure idée des projets et des organismes tiers qui pourraient y participer se concrétisera d'ici mai 2025.

Plan de mise en œuvre

Initiatives novatrices

MSO met activement en œuvre plusieurs initiatives visant à améliorer les services à la clientèle, à rationaliser les activités et à renforcer l'efficacité globale. Pour optimiser l'expérience des utilisateurs, MSO modernise son système téléphonique à réponse vocale interactive, le rendant ainsi plus convivial et intuitif. Pour accélérer la résolution des problèmes pour les clients, l'organisme établit en ce moment un parcours de traitement au niveau hiérarchique supérieur pour résoudre plus efficacement les préoccupations conjointes de MSO et du Ministère. Un système de délivrance de billets s'y ajoutera pour suivre plus rapidement les problèmes et y répondre dans des délais plus courts.

Pour renforcer la communication, MSO harmonise les messages uniformément entre toutes les plateformes – messages imprimés, par courriel et sur le site Web – dans les deux langues officielles. L'organisme procède également maintenant à l'évaluation des services en langue française pour cerner et combler les lacunes éventuelles dans les services aux clients francophones.

En collaboration avec le Ministère, MSO accroît son offre de services numériques selon les paramètres ci-dessous :

- Choix de la formation en ligne pour rationaliser le placement des apprentis.
- Accélération de l'achèvement de l'apprentissage en optimisant les processus internes.
- Amélioration des processus d'inscription et des conventions d'apprentissage pour renforcer l'efficacité.
- Accroissement de la prestation numérique des examens pour assouplir les options d'administration de tests.

Pour mesurer l'efficacité de ces initiatives, MSO lance un sondage de satisfaction de la clientèle pour recueillir ses commentaires et cerner les domaines à améliorer. L'organisme crée également un dépôt de données relatives à l'approvisionnement pour améliorer l'exactitude des rapports et soutenir Approvisionnement Ontario, conformément aux priorités plus générales du gouvernement.

Viabilité des activités

MSO renforce la prestation de services au public en optimisant sa capacité organisationnelle et en assurant l'utilisation efficace des ressources. L'organisme exercera ses activités dans le cadre des allocations financières approuvées, chaque augmentation importante de personnel étant accompagnée d'un plan de RH détaillé aux fins d'approbation ministérielle. Cette approche garantira la responsabilité financière de MSO tout en améliorant l'efficacité des services et l'harmonisation du personnel avec ses objectifs stratégiques.

Dans un souci de viabilité opérationnelle, MSO met en œuvre des mesures d'efficience pour économiser les coûts et rationaliser les processus. Ces mesures seront axées sur l'optimisation de l'efficacité de la prestation de services tout en respectant les priorités du gouvernement.

Gouvernance responsable

Pour renforcer la gouvernance et promouvoir la transparence, MSO améliore les processus de gestion des risques internes. L'organisme élabore un modèle standardisé de signalement des risques internes qui est conforme aux exigences du Ministère. Ce modèle, communiqué chaque trimestre, indiquera ce qui suit :

- la description et la catégorie des risques;
- la cote des risques et les mesures d'atténuation proactives visant à résoudre les problèmes éventuels.

Afin de simuler l'inclusion au sein du milieu de travail, MSO établit un cadre de la diversité, l'équité et l'inclusion qui comprendra les éléments suivants :

- groupes-ressources pour les employés pour promouvoir l'inclusion et la participation;
- objectifs de référence et indicateurs de rendement clés pour mesurer les progrès de MSO;
- sondages périodiques des employés pour évaluer l'efficacité des initiatives de diversité, d'équité et d'inclusion.

Ces mesures promouvront une culture organisationnelle plus active et diversifiée.

Améliorations opérationnelles

MSO met en œuvre plusieurs améliorations opérationnelles pour optimiser la prestation de services et les interactions avec la clientèle. L'organisme établit des données de référence et des normes de services pour les principaux processus, notamment celles-ci :

- délais de rappel pour offrir un soutien rapide aux clients;
- normes de traitement de l'inscription aux programmes d'apprentissage avec réduction des délais de 60 à 12 jours, rendant ainsi le processus plus accessible et transparent.

Pour soutenir les petites entreprises et celles des régions rurales, MSO crée une unité de soutien aux employeurs. Cette unité offre un soutien et des conseils ciblés aux employeurs pour comprendre le système d'apprentissage.

Dans le cadre de ses efforts de modernisation, MSO met également en œuvre ce qui suit :

- options de renouvellement des cartes à long terme (périodes triennales, quinquennales ou décennales) pour réduire les fardeaux administratifs;
- avis semi-annuels aux apprentis ayant des contrats d'apprentissage en vigueur après cinq ans pour encourager la progression sur la voie de l'achèvement et améliorer l'exactitude des dossiers;
- accroissement des options d'examen décentralisées pour assouplir l'organisation des tests pour les clients.

Communication et marketing

MSO met activement en œuvre des stratégies de communication et de marketing pour améliorer la sensibilisation à ses initiatives. Le groupe de travail de la communication a passé en revue et peaufiné les concepts initiaux de la campagne qui seront intégrés à la prochaine phase d'élaboration en vue d'un lancement au printemps.

À l'appui de cette campagne, MSO prépare une actualisation temporaire de la page d'accueil de l'apprentissage qui devrait être mise en service pendant la semaine du 17 mars 2025. Cette actualisation sera en harmonie avec la campagne publicitaire, améliorant ainsi l'expérience des utilisateurs et stimulant la participation.

MSO élabore également un plan de communication à long terme afin de promouvoir la sensibilisation à ses services et de soutenir les initiatives du gouvernement en matière de métiers spécialisés. Ce plan mettra à profit des partenariats clés, y compris avec le MTIFDC, pour assurer l'harmonisation avec les objectifs plus généraux de perfectionnement de la main-d'œuvre.

Initiatives en matière de recherche et d'apprentissage

MSO met en œuvre des initiatives de recherche pour améliorer l'efficacité des programmes et la satisfaction des clients, dont les principales sont les suivantes :

- études sur les taux d'achèvement et de réussite dont les résultats éclaireront les futures mesures et réflexions du Ministère;
- élaboration d'un plan quinquennal continu faisant appel à une matrice de priorisation pour que les initiatives se succèdent dans un ordre adéquat;
- intégration du portail MR1 pour mettre en œuvre la délivrance interprovinciale réciproque des certifications en temps réel;
- collaboration avec les organismes d'apprentissage provinciaux et territoriaux pour mettre à l'étude la faisabilité d'un registre public national.

Pour appuyer la mobilité de la main-d'œuvre, MSO cerne les problèmes de mobilité pour les membres des Forces armées canadiennes et leurs conjointes ou conjoints pour cibler les stratégies de soutien. L'organisme réalisera également des sondages ciblés pour encourager les métiers à accréditation non obligatoire à s'inscrire volontairement et pour élaborer des programmes de mentorat pour les apprentis dans ces métiers.

Gestion organisationnelle

MSO renforce ses pratiques de gestion organisationnelle grâce à l'intégration numérique et aux améliorations aux processus. L'organisme prend les mesures suivantes :

- mise en service dans le portail d'un signal numérique de l'achèvement de l'apprentissage aux fins d'efficacité du suivi;
- mise en œuvre d'un système de prestation électronique des examens par un tiers pour rationaliser l'administration;
- évaluation du projet pilote en cours pour cerner les domaines à améliorer;
- lancement d'une étude de faisabilité pour évaluer l'intégration des nouveaux carnets de route au système.

Pour améliorer la fidélisation des clients, MSO prend les mesures suivantes :

- établissement d'une base de référence pour suivre les inscriptions caduques;
- recherche sur la réutilisation des rappels téléphoniques pour réduire les inscriptions caduques.

Ces mesures amélioreront la fonctionnalité du portail, rationaliseront les opérations et amélioreront la participation des clients.

Plan de communication

MSO s'engage à communiquer de manière claire, motivante et efficace avec les professionnels des métiers spécialisés, les partenaires de l'industrie, les employeurs, les éducateurs et le public. Guidée par notre lettre d'orientation et notre plan stratégique, notre démarche pluriannuelle de communication est conçue pour promouvoir les carrières dans les métiers spécialisés, renforcer les relations avec les parties prenantes et soutenir le perfectionnement professionnel.

Objectifs stratégiques

Les activités de communication de MSO seront axées sur :

- l'amélioration de la sensibilisation aux parcours d'apprentissage et à la valeur de la certification en visant plus particulièrement les étudiants, les parents, les nouveaux arrivants et les groupes sous-représentés;
- le renforcement des relations avec l'industrie, les agents de formation autorisés et les employeurs pour amplifier les possibilités et améliorer la prestation de services.

Mise en œuvre et déploiement

MSO utilisera de multiples canaux dans son approche pour assurer une vaste portée et mobilisation. Les activités de communication seront les suivantes :

- campagnes médiatiques et de marketing pour sensibiliser aux carrières des métiers spécialisés et stimuler l'intérêt à leur égard, y compris une campagne de promotion de l'apprentissage à grande échelle en 2025-2026;
- recueil d'idées pour évaluer les activités en cours et les futures campagnes, y compris sur la sensibilisation et les perceptions de la sécurité dans les métiers spécialisés et de la valeur de la certification;
- sensibilisation des employeurs et des parties prenantes pour favoriser les partenariats avec l'industrie et promouvoir les possibilités d'apprentissage;
- mobilisation du public et des médias au moyen d'événements, d'articles d'opinion et de discours narratifs proactifs qui soulignent le succès des professionnels des métiers spécialisés;
- poursuite de la participation aux salons de l'emploi *Au niveau!* pour rencontrer directement les étudiants, les parents et les éducateurs afin de promouvoir les parcours d'apprentissage et les carrières des métiers spécialisés.

Rendement et évaluation

À mesure que MSO poursuit sa croissance, nous demeurons engagés à communiquer de manière efficace, transparente et axée sur les résultats pour soutenir le système des métiers professionnels et les objectifs de perfectionnement de la main-d'œuvre de l'Ontario.

MSO suivra l'incidence de ses activités de communications grâce à des indicateurs de mobilisation, à la rétroaction des parties prenantes et aux études de marché, y compris en ayant recours aux groupes de discussion. Des mises à jour seront fournies régulièrement au MTIFDC pour assurer la conformité aux priorités du gouvernement.