

RÉPONSE DE LA DIRECTION

Évaluation finale du programme des Étudiants bien branchés (EBB) Novembre 2007

Contexte

L'étude d'évaluation a été effectuée par les Services conseils du gouvernement (SCG) au nom de la Direction générale de la vérification et de l'évaluation d'Industrie Canada et de la Direction générale de la politique de la petite entreprises d'Industrie Canada. L'objectif était de fournir à Industrie Canada des renseignements sur la pertinence, le succès et la valeur du programme Étudiants bien branchés (EBB).

La méthode d'évaluation comprenait un examen de la documentation, un examen des données recueillies dans le cadre d'un sondage et des données administratives ainsi que des entrevues avec 34 intervenants de premier plan. Les candidats pour les entrevues ont été sélectionnés parmi les groupes d'intervenants suivants : employés du programme à Industrie Canada, cadres supérieurs et employés des organisations qui fournissent les services, administrateurs d'école et coordonnateurs du programme. Deux associations d'entreprises ont également été interrogées.

Voici un bref résumé des conclusions de l'évaluation, qui sont plus détaillées dans le rapport d'évaluation :

1. Le programme Étudiants bien branchés continue d'être pertinent et nécessaire;
2. Le programme continue d'atteindre ses objectifs de rendement au titre du nombre de clients formés et du nombre de jeunes embauchés;
3. Le programme offre les avantages prévus aux groupes auxquels il s'adresse;
4. Le programme a eu un certain nombre d'effets imprévus, entre autres le fait que les ECE comprennent mieux les enjeux des entreprises et les difficultés uniques auxquelles sont confrontées les petites et moyennes entreprises.

Le programme EBB vise à aider les petites et moyennes entreprises à devenir plus compétitives dans l'économie du savoir en leur fournissant de la formation pratique et abordable sur le commerce électronique et Internet de manière à leur permettre d'adopter des pratiques commerciales en ligne.

Le programme est financé dans le cadre de la Stratégie emploi jeunesse (SEJ). La Stratégie et les modalités du programme ont été prolongées d'un an et devraient être renouvelées avant le 31 mars 2009. Les conclusions de la présente évaluation permettront de fournir des renseignements additionnels dont on tiendra compte au moment du renouvellement.

La direction du programme s'engage à répondre à chacune des recommandations faites dans l'étude d'évaluation conformément à ce qui est indiqué dans la réponse de la direction détaillée ci-dessous. Parmi les recommandations, il y a le réexamen de quelques-uns des objectifs du programme et l'étude des changements à apporter à la conception du programme qui pourraient permettre d'évaluer la rentabilité du programme dans l'avenir.

RÉPONSE DE LA GESTION AUX RECOMMANDATIONS

1. Cibles du programme

En ce qui concerne les cibles du programme EBB, IC devrait revoir ses cibles touchant les éléments suivants :

- a) le ratio de formation sur les produits nationaux;
- b) le ratio de formation sur les produits de commerce électronique;
- c) le ratio sur les recettes provenant des ventes par rapport au financement accordé par IC afin de déterminer si ces cibles sont toujours utiles et valables.

Si IC veut conserver sa cible nationale relative au ratio de formation sur des produits nationaux, il faudra aider les centres à déterminer quelle formation entre dans cette catégorie. Si IC veut conserver sa cible en matière de commerce électronique, il voudra peut-être l'ajuster de manière à examiner quel pourcentage d'heures de formation dispensées par des étudiants conseillers auprès des entreprises (ECE) est consacré au commerce électronique.

Réponse de la direction : D'accord

Les cibles sont un bon moyen de mesurer, de manière quantifiable, l'atteinte des objectifs du programme. Les cibles du programme EBB sont établies pour inciter les centres à obtenir des résultats significatifs. La plupart des cibles n'ont pas changé au cours des trois années couvertes par la période d'évaluation.

On a établi les cibles de formation concernant le ratio de formation donnée sur les produits nationaux et sur les produits de commerce électronique pour mettre l'accent sur des exigences de compétences particulières. En 2004-2005, les centres ont dispensé la formation du programme EBB en utilisant des manuels de formation papier qui étaient difficiles à mettre à jour en raison de l'évolution rapide des technologies de l'information et de la nécessité d'apporter fréquemment des changements aux modules de formation. En 2005, un système de gestion du contenu électronique (SGCE) a été acheté. Ce système a permis aux centres et aux sources extérieures de mettre à jour des sections des mêmes produits de formation plus rapidement et de façon moins coûteuse. Le système de gestion du contenu a également permis aux utilisateurs de développer des modules de formation personnalisés en réunissant des sections de plusieurs produits de formation différents. Ces nouvelles pratiques pourraient avoir mené à une déclaration

réduite relativement à la formation donnée sur les produits nationaux et les produits de commerce électronique.

Pour que les déclarations soient exactes à l'avenir, la direction du programme et l'Association des collèges communautaires du Canada (ACCC), l'unique bénéficiaire de la contribution, définiront des paramètres plus clairs qui permettront aux centres de déterminer comment classer les modules de formation lorsqu'ils déclarent les types de formation dispensée. La direction du programme est également en cours de revoir les ratios pour les produits de formation nationaux et les produits de formation sur le commerce électronique afin de s'assurer qu'ils sont adéquats, et elle révisera la formulation des futurs accords de contribution afin de renforcer la reddition de comptes en vue de l'atteinte des cibles.

La cible du programme concernant le ratio des recettes provenant des ventes par rapport au financement accordé par IC est principalement instaurée pour aider le bénéficiaire à surveiller le succès des divers centres. Toutefois, d'autres facteurs ont aussi une incidence sur le succès d'un centre, notamment son nombre d'années en activité, sa part de marché accessible et sa capacité à établir des réseaux avec des organisations qui servent le milieu des petites entreprises. L'importance des activités générant des recettes varie d'un centre à l'autre. Certaines institutions, qui sont des sous-traitants du bénéficiaire, ne se préoccupent pas beaucoup de générer des recettes, car elles considèrent le programme comme un moyen efficace de promouvoir leur institution et d'offrir une expérience de travail utile à leurs jeunes. La direction du programme reverra cette cible et, si possible, cherchera à intégrer dans l'évaluation du succès des divers centres en 2008-2009 les autres facteurs susmentionnés.

2. Rentabilité

IC devrait tenter de trouver des programmes comparables (s'il en existe) qui pourraient servir de points de comparaison pour évaluer la rentabilité du programme EBB. IC pourrait aussi établir des objectifs en matière de coûts à l'échelle du pays et à l'échelle des centres, et surveiller les coûts par rapport aux objectifs.
--

Réponse de la direction : D'accord

Le rapport d'évaluation confirme que malgré l'apparence de rentabilité du programme EBB en vue des bénéfices générés, il n'est pas possible de déterminer définitivement dans l'absence des cibles de coûts au niveau des centres et en comparaison avec des programmes semblables.

La direction du programme, en collaboration avec l'ACCC, établira des cibles de coûts au niveau des centres et les inclura dans la description de projet de 2008-2009 et établira une surveillance dans le but d'obtenir des renseignements afin d'améliorer la prestation et rentabilité du programme.

Il est difficile de trouver d'autres programmes à utiliser en tant que comparateurs dans le cadre de la conception du EBB (le mécanisme de financement du programme EBB est basé sur un taux horaire, contrairement à des programmes du SEJ, où le financement est fourni par projet). Néanmoins, la direction du programme assura une révision à la conception de ce dernier dans le but d'incorporer des mesures afin de refléter la rentabilité, dans le cas où la SEJ soit renouvelée au delà de 2009.