



Industrie  
Canada

Industry  
Canada

## **Évaluation des programmes en sciences et en technologie de la Stratégie emploi jeunesse de la Direction générale des applications de l'autoroute de l'information**

**Direction générale de la vérification et de l'évaluation**

**Le 31 mars 2003**

## Table des matières

<b>Résumé</b> .....	i
<b>1. Introduction</b> .....	1
<b>2. Contexte</b> .....	1
2.1 La connectivité au Canada — Faire du Canada le pays le plus branché du monde .....	1
2.2 Le rôle d'Industrie Canada — La Direction générale des applications de l'autoroute de l'information .....	2
2.3 La Stratégie emploi jeunesse .....	2
2.4 Les programmes en sciences et en technologie de la Stratégie emploi jeunesse de la DGAAI .....	3
2.5 Répercussions des recherches passées sur les programmes en S-T de la SEJ de la DGAAI .....	4
2.6 Mise en oeuvre des programmes et données financières .....	6
<b>3. Méthode de l'évaluation</b> .....	7
3.1 Aperçu .....	7
3.2 Examen documentaire et examen des sites Web .....	7
3.3 Entrevues d'informateurs clés .....	7
3.4 Sondages auprès des employeurs et des jeunes .....	7
3.5 Présentation .....	8
<b>4. Résultats et analyse</b> .....	9
4.1 Répercussions des programmes en S-T de la SEJ de la DGAAI .....	9
4.2 Répercussions sur le développement durable .....	11
4.3 Portée des programmes .....	12
4.4 Satisfaction par rapport aux programmes .....	12
4.5 Besoins des employeurs et des jeunes .....	13
4.6 Unicité et nécessité des programmes en S-T de la SEJ de la DGAAI .....	14
4.7 Autres questions .....	15
<b>5. Leçons retenues</b> .....	17
<b>6. Conclusions et recommandations</b> .....	19
6.1 Conclusions et résumé des questions d'évaluation .....	19
6.2 Recommandations relatives à la gestion des programmes en S-T de la SEJ de la DGAAI .....	21
6.3 Recommandations relatives à la structure des programmes .....	22
6.4 Recommandation relative aux évaluations futures .....	23

### NOTE:

*Des changements mineurs ont été effectués à ce rapport pour le rendre plus facilement accessible sur le site Web d'IC (y compris l'enlèvement des Annexes tels que la liste et les questionnaires d'entrevues). Les lecteurs qui désirent recevoir une copie de la version originale de ce rapport peuvent communiquer avec la Direction générale de la vérification et de l'évaluation d'Industrie Canada.*

# RÉSUMÉ

## 1. Introduction

Le présent rapport traite de l'évaluation des programmes en sciences et en technologie de la Stratégie emploi jeunesse de la Direction générale des applications de l'autoroute de l'information (S-T de la SEJ de la DGAAI); il présente les données recueillies pendant les recherches préparatoires, les entrevues d'informateurs clés et les sondages auprès des employeurs et des jeunes stagiaires participants. L'évaluation s'est attachée à quatre grands volets : (1) Dans quelle mesure les programmes en S-T de la SEJ de la DGAAI sont-ils nécessaires? (2) Dans quelle mesure la structure des programmes et leur mode d'exécution sont-ils appropriés? (3) Quels résultats les programmes ont-ils permis de réaliser? (4) Quelles leçons a-t-on tirées de ces programmes et comment peut-on les améliorer?

## 2. Programmes en S-T de la SEJ de la DGAAI

Pour aider les jeunes à acquérir une *expérience de travail et une formation ciblées en technologies de l'information* et aider les petites et moyennes entreprises à tirer le plus grand parti possible des technologies de l'information, Industrie Canada a conjugué l'initiative Un Canada branché et la Stratégie emploi jeunesse (SEJ) pour créer les programmes en sciences et en technologie (S-T) de la SEJ de la DGAAI. La présente évaluation a porté sur les quatre programmes suivants : (1) l'Initiative Jeunesse (IJ) de Rescol [y compris RéseauBiblio]; (2) le Programme d'acquisition d'une expérience de travail professionnelle du Programme des ordinateurs pour les écoles (PAETP-OPE); (3) l'Initiative Jeunesse Compétence.ca; (4) les Camps de l'infoute, des sciences et de l'entrepreneurship (Camps ISE).

## 3. Méthode et approche

L'évaluation s'est appuyée sur des sources multiples, y compris : un examen des données tirées de la documentation et des sites Web des programmes; des entrevues des représentants d'Industrie Canada dans les quatre programmes; un sondage auprès de 400 jeunes qui ont travaillé un certain temps dans l'un des quatre programmes; un sondage auprès de 171 employeurs ou entrepreneurs qui ont embauché de jeunes stagiaires dans le cadre de l'un des quatre programmes.

## 4. Résultats

**Résumé des résultats** : De façon générale, l'évaluation a révélé que les programmes en S-T de la SEJ de la DGAAI étaient une réussite. L'évaluation a aussi mis en relief le fait que ces programmes ont joué un rôle clé en réunissant les employeurs qui cherchaient des personnes possédant de l'expérience en informatique ou sur Internet et les jeunes qui désiraient un emploi dans ce domaine ou des occasions d'en apprendre plus au sujet des ordinateurs et d'Internet.

**Répercussions générales :** De 1999 à 2002, les programmes en S-T de la SEJ de la DGAAI ont aidé plus de 3 000 jeunes à trouver un emploi et ont permis à quelque 250 000 Canadiens d'acquérir des compétences et des connaissances dans le domaine des technologies de l'information et des communications (TIC). Ces programmes ont considérablement augmenté la base de connaissances des Canadiens en ce qui concerne les TIC; ils fournissent donc un service valable dans la société d'aujourd'hui, fondée sur l'informatique :

- **Répercussions sur les jeunes :** Plus de 60 % des jeunes qui ont répondu au sondage ont dit que les programmes en S-T de la SEJ de la DGAAI les ont aidés à acquérir de plus grandes connaissances et compétences dans le domaine de l'informatique et d'Internet; près de 65 % des jeunes qui avaient un emploi au moment du sondage ont dit que cet emploi était directement lié à l'informatique et à Internet.
- **Répercussions sur l'employeur :** Environ 65 % des employeurs ont dit que les programmes les ont aidés à augmenter les connaissances et les compétences de leur organisme dans le domaine de l'informatique, et 67 % ont dit avoir désormais un plus grand intérêt pour les employés formés aux technologies de l'information.
- **Engagement nécessaire de la part du gouvernement fédéral :** Le gouvernement fédéral doit continuer à investir dans les programmes en S-T de la SEJ de la DGAAI, puisqu'ils permettent au Canada de rester « compétitif » par rapport aux autres pays en étendant l'infrastructure des communications du Canada (connectivité) et en faisant la promotion du perfectionnement des compétences en TIC, essentielles aux Canadiens qui veulent rester compétitifs dans l'économie d'aujourd'hui, fondée sur le savoir.
- **Satisfaction :** Les jeunes comme les employeurs se disent très satisfaits des programmes en S-T de la SEJ de la DGAAI.
- **Obstacles :** Les *employeurs*, en général, signalent que le financement (il faudrait que les approbations soient données plus rapidement et que l'argent arrive plus vite) et la courte durée des stages sont des obstacles; de leur côté, les *jeunes participants* disent qu'il faut améliorer la promotion du programme. Ils s'inquiètent en outre de la courte durée des stages et disent que, dans certains cas, il faudrait de meilleurs débouchés d'emploi.

## 5. Conclusions et recommandations

**Conclusion générale :** Les résultats de l'évaluation révèlent que les programmes en S-T de la SEJ de la DGAAI restent productifs, mais qu'il faut que le gouvernement fédéral continue d'y investir puisqu'ils aident le Canada à rester « compétitif » par rapport aux autres pays en étendant l'infrastructure des communications du Canada (connectivité) et en faisant la promotion du perfectionnement des compétences en TIC, essentielles aux Canadiens qui veulent rester compétitifs dans l'économie d'aujourd'hui, fondée sur le savoir. Selon les réponses fournies à chaque grande question de l'évaluation, la justification du programme est appropriée, l'exécution de celui-ci est, de façon générale, efficace, et les résultats sont importants et positifs. On a fait un certain nombre de recommandations au sujet de la gestion des programmes et de leur structure, entre autres les suivantes :

## **Recommandations relatives à la gestion des programmes en S-T de la SEJ de la DGAAI**

- Maintenir et, si possible, étendre les programmes en S-T de la SEJ de la DGAAI : Les programmes qui visent les TIC doivent être maintenus ou croître de façon à répondre à l'augmentation des besoins (sections 4.1, 4.5 et 5).
- Simplifier les propositions et les mécanismes de financement : Fournir le financement aux organismes à temps pour qu'ils embauchent des jeunes et préciser rapidement si le financement sera fourni (section 5).
- Améliorer le contrôle et les bases de données : Constituer une base de données à jour contenant des informations démographiques et des renseignements sur les employeurs et les jeunes stagiaires (sections 3, 4.7).
- Évaluer les besoins des utilisateurs des programmes : Évaluer de façon plus précise les répercussions des programmes en S-T de la DGAAI sur les jeunes participants et les employeurs de façon à connaître les répercussions futures des investissements dans l'autoroute de l'information (sections 4.3, 4.5).
- Évaluer les besoins d'organismes canadiens ciblés : Évaluer des organismes à l'échelle du pays de façon à connaître les besoins relatifs à l'expansion des programmes (sections 4.5, 4.6).

## **Recommandations relatives à la structure du programme**

- Augmenter la sensibilisation au regard du programme : Plus du tiers des jeunes répondants ont appris l'existence du programme grâce à des professeurs ou à des amis. Bon nombre de stagiaires ignoraient qu'ils participaient à un programme financé par le gouvernement lorsqu'ils ont été embauchés — ils ne l'ont appris que bien plus tard (section 4).
- Augmenter la durée des stages et faire preuve de plus de souplesse à ce chapitre : Les jeunes et les employeurs jugent que le programme devrait durer plus de 13 semaines (section 5).
- Offrir des occasions d'apprentissage mieux définies : La conception des programmes devrait tenir compte du niveau de connaissances en TIC recherché chez les jeunes stagiaires. Les employeurs devraient communiquer des objectifs clairs et expliquer les occasions d'apprentissage dans leur proposition et aux jeunes stagiaires (section 5).
- Prévoir une échelle salariale plus souple : Les employeurs et les jeunes disent que les stages ne sont pas rémunérés en fonction des compétences du stagiaire (voir la section 5). Le salaire des jeunes stagiaires qui possèdent plus de connaissances en TIC pourrait être bonifié grâce à un « supplément » de l'employeur. On pourrait aussi mettre sur pied un programme de mentorat assorti de différents niveaux de salaire et de financement dans le cadre duquel les jeunes stagiaires possédant plus de connaissances en TIC recevraient un salaire plus élevé : ils auraient à accomplir leurs tâches régulières, mais aussi à enseigner aux stagiaires moins expérimentés ou à les encadrer.

## **Recommandations relatives aux prochaines évaluations**

- Futures évaluations : Les prochaines évaluations des programmes en S-T de la SEJ de la DGAAI devraient utiliser des méthodes qui mettront en valeur la correspondance entre les programmes et les besoins en TIC, la rentabilité et la portée.

# 1. Introduction<sup>1</sup>

**L'évaluation** : Le présent rapport traite de l'évaluation des programmes en sciences et en technologie de la Stratégie emploi jeunesse de la Direction générale des applications de l'autoroute de l'information (S-T de la SEJ de la DGAAI); il présente les données recueillies pendant les recherches préparatoires, les entrevues d'informateurs clés et les sondages auprès des employeurs et des jeunes stagiaires participants. L'évaluation a porté sur un certain nombre de questions liées aux quatre grands champs d'évaluation suivants<sup>2</sup> : (1) Dans quelle mesure les programmes en S-T de la SEJ de la DGAAI sont-ils nécessaires? (2) Dans quelle mesure la structure des programmes et leur mode d'exécution sont-ils appropriés? (3) Quels résultats les programmes ont-ils permis de réaliser? (4) Quelles leçons a-t-on tirées de ces programmes et comment peut-on les améliorer?

## 2. Contexte

### 2.1 LA CONNECTIVITÉ AU CANADA — Faire du Canada le pays le plus branché du monde

Les Canadiens et les entreprises canadiennes vivent et livrent concurrence dans une économie mondiale où la réussite dépend de la connectivité — avancement, acquisition, utilisation et, d'abord et avant tout, partage des connaissances grâce aux réseaux. Les citoyens branchés à la maison, à l'école, dans la collectivité ou au lieu de travail ont plus facilement accès aux connaissances nécessaires pour perfectionner leurs compétences, poursuivre un apprentissage continu et trouver des idées innovatrices qui, à leur tour, débouchent sur des façons nouvelles et plus efficaces de contribuer à l'économie et à la vie de la société<sup>3</sup>.

Reconnaissant l'importance d'une solide infrastructure des communications, le gouvernement du Canada a mis sur pied, en 1997, le programme « Un Canada branché » : il s'engageait à garantir que tous les Canadiens auraient accès à Internet en l'an 2000, peu importe l'endroit où ils vivent ou leur revenu, faisant ainsi du Canada le pays le plus branché du monde<sup>4</sup>. D'autres programmes spécifiques ont aussi débouché sur des résultats connexes; on a par exemple installé 250 000 ordinateurs dans des écoles et des bibliothèques du Canada. L'accès de tous les Canadiens, par l'entremise des réseaux, au savoir, à l'information et aux débouchés propres à favoriser une économie florissante et une société prospère est au cœur du programme de connectivité<sup>5</sup>. L'autoroute de l'information a pris de l'expansion, en quelques années seulement, au point où elle joue maintenant un rôle important dans les activités commerciales quotidiennes, les

---

<sup>1</sup> L'évaluation a été préparée par une équipe nombreuse de SPR : M. Ted Adam Harvey (directeur général de l'étude); M<sup>me</sup> Marian Ficycz (directrice des sondages et du traitement des données); M<sup>me</sup> Jennifer Puddicombe (planification de l'étude, liaison, contrôle de la conception et de la qualité, préparation des rapports); M. Don Storm, M<sup>me</sup> Mary Lee, M<sup>me</sup> Helen Ficycz, M<sup>me</sup> Victoria Long et d'autres employés de SPR qui ont soutenu divers volets de l'évaluation.

<sup>2</sup> Voir l'appendice A pour une liste complète des questions d'évaluation des programmes en S-T de la SEJ de la DGAAI.

<sup>3</sup> Un pays qui possède l'avantage d'une infrastructure de l'autoroute de l'information perfectionnée serait en mesure d'attirer et de conserver des investissements et de devenir un lieu de choix pour l'activité du commerce électronique, permettant ainsi aux entreprises de profiter des débouchés des marchés mondiaux. Une bonne infrastructure des communications aidera aussi les Canadiens à surmonter les obstacles que représentent la géographie et le rude climat du Canada. Consulter : <http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/98-99/ICdpre.pdf>, Rapport sur le rendement d'IC 1999; consulter : <http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/00-01/ICdpre.pdf>, Rapport sur le rendement d'IC 2001.

<sup>4</sup> <http://www.connect.gc.ca/en/ar/1009-f.htm>.

<sup>5</sup> <http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/00-01/ICdprf.pdf> — Rapport sur le rendement d'IC 2001; <http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/98-99/ICdprf.pdf> — Rapport sur le rendement d'IC 1999.

communications personnelles, l'éducation et tant d'autres aspects de notre vie<sup>6</sup>. La mise en place d'une infrastructure et d'applications d'avant-garde en matière d'information et de communications contribue à la cohésion et au développement de la société en permettant aux Canadiens d'acquérir et de partager des connaissances pour l'apprentissage, les interactions sociales et culturelles et les transactions commerciales<sup>7</sup>.

## **2.2 LE RÔLE D'INDUSTRIE CANADA — LA DIRECTION GÉNÉRALE DES APPLICATIONS DE L'AUTOROUTE DE L'INFORMATION**

Puisqu'elle est le chef de file de l'initiative *Un Canada branché*, la Direction générale des applications de l'autoroute de l'information (DGAAI) d'Industrie Canada est aux premiers rangs des activités déployées par le gouvernement fédéral afin d'inciter les Canadiens à recourir aux technologies de l'information pour étendre leurs compétences et leurs connaissances ainsi que pour promouvoir la compétitivité économique et le bien-être social<sup>8</sup>. Pour respecter les priorités du gouvernement fédéral, la DGAAI a énoncé plusieurs buts<sup>9</sup> :

- Créer une infrastructure des télécommunications qui améliorera l'établissement de réseaux et l'accès aux connaissances et à l'information, afin d'aider les Canadiens à développer leur esprit d'entreprise et d'innovation;
- favoriser le développement économique des collectivités rurales;
- fournir aux jeunes des compétences technologiques qui amélioreront leurs chances d'obtenir un emploi intéressant au sein de la nouvelle économie du savoir;
- augmenter la qualité du contenu canadien diffusé sur l'autoroute de l'information;
- faire connaître aux Canadiens les avantages économiques et sociaux de l'autoroute de l'information.

Industrie Canada et la DGAAI ont fait des pas de géant vers leur objectif, qui est de faire du Canada le pays le plus branché du monde. Le Canada possède l'une des meilleures infrastructures de communication du monde puisqu'il a augmenté la capacité et la vitesse de son infrastructure générale. (En 2001, le Canada arrivait au 2<sup>e</sup> rang parmi l'ensemble des nations [derrière les États-Unis] au chapitre de la connectivité<sup>10</sup>.)

## **2.3 LA STRATÉGIE EMPLOI JEUNESSE**

La Stratégie emploi jeunesse (SEJ) a été lancée par le gouvernement fédéral en février 1997 *pour aider l'ensemble des jeunes Canadiens* à acquérir l'expérience de travail, les connaissances, les compétences et les informations nécessaires pour se préparer à joindre les rangs de la main-d'œuvre. Les principaux objectifs de la SEJ sont d'aider les jeunes à se préparer à l'emploi, à acquérir les compétences nécessaires pour obtenir un emploi ou se créer un emploi autonome et à réussir la transition entre l'école et le marché du travail.

Pour mener plus loin l'initiative *Un Canada branché* et la *Stratégie emploi jeunesse*, les programmes en sciences et en technologie de la DGAAI de la SEJ d'Industrie Canada aident les

---

<sup>6</sup> <http://www.connect.gc.ca/en/ar/1003-f.htm>.

<sup>7</sup> <http://www.connect.gc.ca/en/ar/1025-f.htm>.

<sup>8</sup> <http://oip-bpi.ic.gc.ca/ihab-f.html>.

<sup>9</sup> <http://oip-bpi.ic.gc.ca/ihab-f.html>.

<sup>10</sup> <http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/00-01/ICdprf.pdf> — Rapport sur le rendement d'IC 2001.



jeunes à acquérir une *expérience de travail et une formation spécifiques en technologie de l'information* tout en aidant les petites et les moyennes entreprises à tirer le plus possible profit des technologies de l'information<sup>11</sup>. Ces programmes aident les employeurs à embaucher des jeunes qui ont une expérience des technologies de l'information (ordinateurs, TI, Internet) et à contribuer à la réalisation des objectifs clés qui concernent l'information, par exemple la conception, la programmation et l'exécution d'applications en ligne pour l'apprentissage et les activités pédagogiques qui visent l'utilisation des TIC.

## **2.4 LES PROGRAMMES EN SCIENCES ET EN TECHNOLOGIE DE LA STRATÉGIE EMPLOI JEUNESSE DE LA DGAAI**

**Les quatre programmes de la DGAAI :** La DGAAI compte plusieurs programmes en S-T financés par la Stratégie emploi jeunesse. Les objectifs de ces programmes sont liés à l'information et à la SEJ. (Voir l'appendice B pour plus d'information.) La présente évaluation s'est attachée aux programmes suivants :

**Initiative Jeunesse (IJ) de Rescol :** Les bibliothèques et les écoles participantes offrent des stages de travail de 16 semaines. Les jeunes sont embauchés pour mettre en place les éléments techniques de la connectivité et pour en assurer la maintenance<sup>12</sup> en montrant aux responsables des écoles et des bibliothèques les éléments fondamentaux de l'informatique et d'Internet :

*Objectifs liés à la SEJ :* Fournir des stages de travail pertinents et utiles (dans des écoles et des bibliothèques) pour aider les jeunes à obtenir un emploi durable dans le domaine de la technologie. Cibler les jeunes de 15 à 30 ans qui ont un diplôme d'études secondaires (au minimum), qui maîtrisent les technologies des communications et de l'information (TIC) et qui sont sans emploi ou sous-employés.

*Objectifs liés à la DGAAI :* Offrir les compétences en TIC dont les jeunes ont besoin dans une économie fondée sur le savoir. Soutenir l'intégration de la technologie dans le processus d'apprentissage. Aider les écoles et les bibliothèques à utiliser et à intégrer les TIC avec efficacité.

**Programme d'acquisition d'une expérience de travail professionnelle du Programme des ordinateurs pour les écoles (PAETP-OPE) :** Recueillir, réparer et remettre en état des ordinateurs excédentaires reçus à titre de don et les distribuer gratuitement aux écoles et aux bibliothèques du Canada.

*Objectif lié à la SEJ :* Embaucher des diplômés de programme technique, des étudiants de programme coopératif, des étudiants, des jeunes à risque, des techniciens à contrat et des personnes ayant un handicap physique ou mental dans son réseau de centres de réparation d'ordinateurs.

*Objectif lié à la DGAAI :* Aider les étudiants à avoir plus facilement accès à la technologie informatique de façon qu'ils acquièrent les compétences nécessaires pour réussir dans une économie fondée sur le savoir.

**IJ Compétence.ca :** Dans le cadre de Rescol du Canada, ce programme gère un réseau de carrière et de recrutement comptant neuf services en ligne. Son application Internet est conçue de façon à faciliter une recherche très détaillée, l'extraction de données, les

---

<sup>11</sup> La SEJ propose des occasions d'emploi pour les jeunes Canadiens en fonction de quatre grands volets : stages en sciences et technologie; stages internationaux; stages pour les jeunes Inuits et les jeunes des Premières nations; emplois d'été pour étudiants. Pour plus d'information sur la SEJ, consultez le site suivant : [http://www.jeunesse.gc.ca/yesinfo\\_f.shtml](http://www.jeunesse.gc.ca/yesinfo_f.shtml).

<sup>12</sup> Par « connectivité », on désigne le processus de branchement des écoles et des bibliothèques à Internet.

activités de jumelage en ligne allant de la simple recherche dans une base de données à des services commerciaux hautement complexes.

*Objectifs liés à la SEJ* : Embaucher des jeunes qui travailleront dans des centres de placement universitaires ou collégiaux afin de promouvoir les services de Compétence.ca offerts aux étudiants et aux employeurs de leur région. Aider les chercheurs d'emploi à utiliser Internet et la technologie de Compétence.ca pour accéder à des informations sur la carrière, les débouchés d'emploi et les occasions d'apprentissage.

*Objectif lié à la DGAAI* : Aider les associations nationales, les organismes sans but lucratif, les associations industrielles et les conseils sectoriels à offrir leurs services sur Internet.

**Camps de l'inforoute, des sciences et de l'entrepreneurship** : Ce programme crée des emplois pour les jeunes dans le cadre de camps de jour pratiques (avec un volet sur les TIC) à l'intention des enfants.

*Objectif lié à la SEJ* : Embaucher des jeunes qui enseigneront l'informatique et l'utilisation d'Internet à des enfants et qui en tireront une expérience qui représentera un atout quand ils se chercheront un emploi.

*Objectifs liés à la DGAAI* : Encourager les enfants à s'intéresser de plus près à Internet, aux autres technologies de l'information, au domaine de la science et de l'entrepreneurship et à acquérir les compétences connexes. Stimuler et augmenter l'acquisition des compétences des jeunes stagiaires dans le domaine de la science, de la technologie, de l'utoroute de l'information, de l'entrepreneurship, des communications et des petites entreprises.

## **2.5 RÉPERCUSSIONS DES RECHERCHES PASSÉES SUR LES PROGRAMMES DE LA S-T DE LA SEJ DE LA DGAAI**

**Sondages et évaluations précédentes de la SEJ** : De 1999 à 2002, on a mené des recherches approfondies sur les programmes de la DGAAI; on a entre autres réalisé une entrevue de sortie auprès des jeunes qui venaient de finir leur stage. L'examen des résultats des entrevues de sortie réalisées auprès des jeunes<sup>13</sup> indique que les programmes de la SEJ profitent aux jeunes et les aident à réaliser leurs objectifs. Dans toutes les études précédentes, la plupart des jeunes ayant participé à la SEJ ont déclaré que les programmes en S-T de la SEJ de la DGAAI avaient contribué de façon notable à leurs compétences, et près de la moitié ont dit que le programme avait eu une influence sur leur cheminement professionnel.

Toutefois, puisque les entrevues de sortie réalisées auparavant avaient révélé que jusqu'à 77 % des jeunes prévoyaient retourner à l'école après leur stage et puisque de 10 à 41 % des jeunes qui n'avaient pas d'emploi au moment de l'entrevue venaient tout juste de commencer à chercher un emploi, on ne possède que peu d'information au sujet des répercussions à long terme des programmes sur les expériences de travail et sur les avantages liés à l'utoroute de l'information.

C'est pourquoi la présente évaluation utilise des sondages qui examinent non seulement les grands enjeux des programmes, mais aussi la façon dont un programme peut influencer sur les choix de carrière d'un jeune et sur ses perspectives d'emploi, y compris les résultats à long terme qui concernent l'utoroute de l'information (de deux à trois ans plus tard). La présente recherche essaiera aussi de confirmer les résultats antérieurs liés aux répercussions des programmes sur

---

<sup>13</sup> Sources : Questionnaire d'entrevue de sortie adressé aux jeunes participants à la SEJ (les quatre programmes, 1999-2000 et 2000-2001); analyse des données de l'entrevue de sortie des programmes de la Stratégie emploi jeunesse de la DGAAI : 1999-2001.

les connaissances et les compétences des jeunes, en particulier dans le domaine des technologies de l'information; on cherchera aussi à dégager les répercussions des futurs programmes de la DGAAI.

**Évaluation de Rescol** : L'examen de la documentation pertinente et des évaluations passées<sup>14</sup> révèle que Rescol du Canada a très bien réussi à réaliser ses grands objectifs. Grâce à Rescol et au programme des Ordinateurs pour les écoles (un volet de Rescol), toutes les écoles et les bibliothèques du Canada possèdent maintenant un ordinateur et sont branchées à Internet.

Sachant cela, les sondages auprès des jeunes et des employeurs seront plus efficaces s'ils s'attachent à faire mieux comprendre *la façon* dont le volet jeunesse (programmes en S-T de la SEJ de la DGAAI) pourra le mieux contribuer à ces importants programmes.

---

<sup>14</sup> Voir la bibliographie et l'évaluation de l'initiative Rescol 1 — Rapport final (décembre 2002).

## 2.6 MISE EN OEUVRE DES PROGRAMMES ET DONNÉES FINANCIÈRES

Voici un résumé des dépenses de chaque programme et du nombre de jeunes participants pour chaque exercice visé par l'évaluation.

**Tableau 1**  
**Nombre de jeunes participants\* et**  
**dépenses d'Industrie Canada par programme**

	Nombre de jeunes participants	Engagement financier d'Industrie Canada	Coût par participant
<b>1999-2000</b>			
IJ de Rescol	566	1 733 000 \$	3 062 \$
PAETP-OPE	377	1 100 000	2 918
IJ Compétence.ca/ RND	105	196 852	1 857
Camps ISE	116	366 973	3 163
<b>Sous-total</b>	<b>1 164</b>	<b>3 396 825</b>	<b>2 750</b>
<b>2000-2001</b>			
IJ de Rescol	488	1 698 220	3 479
PAETP-OPE	395	1 444 906	3 658
IJ Compétence.ca/ RND	83	124 000	1 494
Camps ISE	108	360 194	3 335
<b>Sous-total</b>	<b>1 074</b>	<b>3 627 320</b>	<b>2 992</b>
<b>2001-2002</b>			
IJ de Rescol	264	1 444 497	5 472
PAETP-OPE	310	1 460 000	4 709
IJ Compétence.ca/ RND	20**	309 000	1 769
Camps ISE	99	316 432	3 196
<b>Sous-total</b>	<b>693</b>	<b>3 529 929</b>	<b>3 787</b>
<b>TOTAL</b>	<b>6 939</b>	<b>10 554 074</b>	<b>3 176</b>

\* Source : *Rapports trimestriels d'Industrie Canada pour les exercices 1999-2000, 2000-2001, 2001-2002.*

\*\* Le nombre de participants a diminué après la vente de Connexion Travail (IJ de Rescol/RND) au réseau *Workopolis*, pendant l'exercice 2001-2002.

## 3. Méthode de l'évaluation

### 3.1 APERÇU

Un certain nombre d'activités ont été entreprises dans le cadre de l'évaluation, y compris la recherche documentaire, des entrevues d'informateurs clés et la création de sondages visant les jeunes stagiaires et les employeurs. (Voir l'appendice C pour une description complète de la méthode de l'évaluation.)

### 3.2 EXAMEN DOCUMENTAIRE ET EXAMEN DES SITES WEB

Le travail de préparation nécessaire à l'évaluation portait entre autres sur l'examen des données existantes tirées de nombreuses sources (y compris des documents du gouvernement et les sites Web des programmes). L'objectif de l'examen de la documentation qui circule était de recueillir des informations clés concernant l'état actuel des programmes en S-T de la SEJ de la DGAAI.

### 3.3 ENTREVUES D'INFORMATEURS CLÉS

On a interviewé des représentants des quatre programmes d'Industrie Canada. L'objectif de ces entrevues était de recueillir des informations de fond et de connaître les impressions, les points de vue et les connaissances des personnes qui ont joué un rôle important ou avaient une certaine expérience de la conception et de l'exécution des programmes en S-T de la SEJ de la DGAAI.

### 3.4 SONDAGES AUPRÈS DES EMPLOYEURS ET DES JEUNES

Dans le but de mieux connaître les programmes en S-T de la SEJ de la DGAAI, on a réalisé deux sondages — une *sondage auprès des jeunes* et une *sondage auprès des employeurs* — qui aident Industrie Canada à mesurer les résultats et les avantages des programmes en S-T de la SEJ de la DGAAI, à déterminer si ces programmes ont atteint leurs objectifs et à évaluer leurs répercussions dans l'avenir<sup>15</sup>.

*Sondage auprès des jeunes stagiaires* : On a mené un sondage auprès de 400 jeunes qui avaient réalisé un stage dans le cadre de l'un des quatre programmes en vue de recueillir des données relatives à l'opinion de ces jeunes à propos de différents aspects du programme. Un questionnaire s'appliquait à tous les programmes<sup>16</sup>. L'objectif du sondage auprès des jeunes était de recueillir des données fournies par les jeunes stagiaires au sujet des différents aspects du programme spécifique dans le cadre duquel ils avaient travaillé, y compris leur rôle dans le programme et leur expérience, ce qu'ils y ont fait, les répercussions du programme, leur niveau de satisfaction par rapport au programme et leurs suggestions d'amélioration. Le sondage a mis en relief les sujets liés à l'autoroute de l'information, mais traitait aussi de façon générale de l'expérience et des répercussions du programme.

---

<sup>15</sup> Les questionnaires des sondages figurent dans l'appendice D.

<sup>16</sup> La liste des questions d'évaluation se trouve à l'appendice A.

*Sondage auprès des employeurs et des entrepreneurs* : On a mené un sondage auprès de 200 employeurs ou entrepreneurs qui ont embauché un jeune stagiaire dans le cadre de l'un des quatre programmes; l'objectif était de recueillir des données sur différents aspects du programme. On a utilisé un questionnaire pour l'ensemble des employeurs et des entrepreneurs, tous programmes confondus. L'objectif du sondage auprès des employeurs et des entrepreneurs était d'obtenir des données fournies par les personnes qui avaient embauché, formé et encadré les jeunes stagiaires et d'en tirer des connaissances concernant différents aspects du programme, y compris leur rôle et leur expérience, les répercussions du programme (en ce qui concerne la connectivité, en particulier), les indicateurs des besoins actuels et futurs et des suggestions d'amélioration. Tout comme dans le sondage auprès des jeunes, le questionnaire s'attachait à des questions liées à l'autoroute de l'information ainsi qu'à l'expérience et ses répercussions générales. Ce sondage était un nouvel élément de l'évaluation : les employeurs n'avaient jamais, auparavant, participé à un sondage au sujet de ces programmes.

### **3.5 PRÉSENTATION**

Le présent rapport comporte trois grandes sections : la section 4 fournit une analyse des résultats et un examen des questions d'évaluation en fonction des données recueillies dans le cadre des recherches documentaires, des sondages et des entrevues; la section 5 s'attache aux leçons tirées de ces programmes et aux aspects qui doivent être améliorés; la section 6 offre un résumé et présente des recommandations.

## 4. Résultats et analyse<sup>17</sup>

### 4.1 RÉPERCUSSIONS DES PROGRAMMES EN S-T DE LA SEJ DE LA DGAAI<sup>18</sup>

**4.1.1 Répercussions sur les jeunes** — *Incidence sur l'expérience de travail des jeunes* : Les programmes en S-T de la SEJ de la DGAAI semblent avoir des répercussions importantes dans les domaines visés par la SEJ. Lorsqu'on demande aux jeunes participants dans quelle mesure le stage les a aidés à acquérir une expérience de travail générale, ils répondent de façon positive : 80 % disent que le programme les a aidés à acquérir une expérience de travail. En ce qui concerne l'expérience des TIC, 67 % des jeunes participants disent que le stage les a aidés à acquérir une expérience de travail dans le domaine de l'informatique et d'Internet. Les employeurs évaluent eux aussi positivement les répercussions *des programmes* sur les jeunes : 94 % des employeurs disent que les programmes ont aidé les jeunes à acquérir une expérience de travail.

*Répercussions sur le cheminement scolaire des jeunes* : Les participants et les employeurs s'entendent pour dire que les programmes en S-T de la SEJ de la DGAAI semblent répondre aux besoins des jeunes en matière d'éducation. Soixante-huit pour cent des employeurs et 40 % des jeunes participants déclarent que le programme a aidé les jeunes à concevoir un cheminement dans le domaine de l'éducation [données tirées de la question 6(e) du sondage auprès des jeunes et de la question 5(e) du sondage auprès des employeurs]. Ainsi, par exemple, 39 % des jeunes répondants disent qu'à la suite du programme, ils ont terminé des cours supplémentaires dans le domaine de l'informatique et d'Internet, et 17 % disent avoir changé de cheminement scolaire pour s'engager dans la voie de l'informatique et des technologies de l'information [données tirées de la question 9, sondage auprès des jeunes].

*Répercussions sur les compétences des jeunes dans le domaine de l'informatique et d'Internet* : Parmi les employeurs, 85 % disent que les programmes aident les jeunes à acquérir plus de compétences et de connaissances dans le domaine de l'informatique et d'Internet [données tirées de la question 5(b), sondage auprès des employeurs]. Lorsqu'on demande aux employeurs de décrire le type de tâche réalisée par les stagiaires dans leur organisme, ils confirment que ces tâches avaient des liens étroits avec les objectifs de la DGAAI au chapitre des TI, de l'informatique et d'Internet, qu'elles favorisent les répercussions de la DGAAI sur les jeunes et qu'elles influent aussi sur les compétences clés, le cheminement professionnel et le cheminement scolaire<sup>19</sup>. De plus, 62 % des jeunes répondants ont indiqué que les programmes en S-T de la SEJ de la DGAAI leur avaient permis d'acquérir plus de connaissances ou de compétences dans le domaine de l'informatique ou d'Internet.

---

<sup>17</sup> La section traite des questions suivantes : C.1a) : Quelles sont les répercussions du programme sur les entrepreneurs, les employeurs et les jeunes? C.3 : Ce programme a-t-il donné aux employeurs et aux jeunes un meilleur accès aux TIC et de plus grandes connaissances à ce chapitre?

<sup>18</sup> On trouvera à l'appendice E un résumé de la façon dont chaque programme a atteint ses objectifs au regard de l'initiative Un Canada branché et de la Stratégie emploi jeunesse.

<sup>19</sup> Les programmes offraient en général les types d'emploi suivants : *PAETP du Programme des ordinateurs pour les écoles* — mettre à l'essai, configurer et mettre à niveau des ordinateurs; réparer et remettre à neuf des ordinateurs; poser des diagnostics sur les appareils et les logiciels. *Camps de l'innovation et de l'entrepreneuriat* — élaborer, concevoir et mettre en place une technologie interactive; dresser des plans sur des sujets liés aux S-T pour les jeunes; enseigner aux enfants à utiliser un ordinateur et Internet. *IJ de Rescol* — assurer la maintenance du site Web; soutenir la technologie utilisée par les écoles et les enseignants; assurer la mise à niveau et l'installation de nouvel équipement et de nouveaux logiciels. *IJ Compétence.ca* — faire des recherches dans le domaine des services électroniques ou en élaborer; créer des bases de données de ressources en ligne; transcrire les informations dans des bases de données Internet.

*Répercussions sur l'emploi des jeunes* : On a relevé des répercussions positives au chapitre de la capacité des jeunes participants d'obtenir un emploi après leur stage en S-T de la SEJ de la DGAAI. Soixante-quinze pour cent des jeunes participants ont indiqué avoir actuellement un emploi et, de ce nombre, 67 % disaient travailler à temps plein [données tirées de la question 7(a), sondage auprès des jeunes]. Les programmes de la DGAAI se sont révélés un facteur clé qui a aidé les jeunes à trouver un emploi : 56 % des jeunes ont dit que le fait d'avoir participé à un programme de stage les a aidés à obtenir leur emploi actuel [données tirées de la question 7(c), sondage auprès des jeunes]. Selon les employeurs, *les programmes* ont eu des répercussions positives sur les jeunes : 94 % des employeurs disent que les programmes ont aidé les jeunes à acquérir une expérience de travail, et 88 % jugeaient que ces programmes augmentaient l'employabilité des jeunes [données tirées de la question 5(a), sondage auprès des employeurs].

*Répercussions sur le cheminement professionnel des jeunes* : En ce qui concerne le cheminement professionnel, 44 % des jeunes participants disent que leur stage les a aidés à définir leur carrière [données tirées de la question 6(d), sondage auprès des jeunes]. Par exemple, 47 % ont indiqué que leur stage a stimulé leur intérêt envers une carrière dans le domaine d'Internet [données tirées de la question 5(d), sondage auprès des jeunes] et 64 % des jeunes participants qui avaient déjà un emploi ont indiqué que cet emploi était directement lié à l'informatique et à Internet [données tirées de la question 7(b), sondage auprès des jeunes]<sup>20</sup>.

*Répercussions sur le salaire actuel des jeunes* : Lorsqu'on demande aux jeunes participants si leur salaire actuel est plus élevé que ce qu'ils auraient reçu s'ils n'avaient pas participé aux programmes en S-T de la SEJ de la DGAAI, 32 % de ceux qui ont actuellement un emploi disent gagner plus que s'ils n'avaient pas participé à un programme [données tirées de la question 7(d), sondage auprès des jeunes].

**4.1.2 Répercussions sur les employeurs— Répercussions sur le développement organisationnel** : Après avoir participé à un des programmes en S-T de la SEJ de la DGAAI, 65 % des employeurs disent que les programmes ont augmenté les connaissances et les compétences en informatique de leur organisme. En outre, 67 % signalent que le programme les a amenés à s'intéresser de plus près aux employés possédant une formation en technologie de l'information [données tirées de la question 4(e), sondage auprès des employeurs].

Quatre-vingt pour cent des employeurs disent que le programme a réussi à donner un meilleur accès aux ordinateurs aux personnes auxquelles leur organisme offre ses services, et 78 %, que le programme a augmenté les connaissances en informatique de ces personnes [données tirées de la question 14, sondage auprès des employeurs]. De plus, de nombreux employeurs disent que le fait d'avoir participé à des programmes en S-T de la SEJ de la DGAAI a entraîné des améliorations dans le domaine des TI<sup>21</sup>.

---

<sup>20</sup> Voir le *Rapport sur un sondage mené auprès des participants aux programmes en S-T de la SEJ de la DGAAI*, SPR Associates, 31 janvier 2003.

<sup>21</sup> Parmi les employeurs ayant participé au sondage, 71 % disent qu'ils avaient à prendre des mesures pour améliorer leurs capacités au chapitre des technologies de l'information [données tirées de la question 4(g), sondage auprès des employeurs]. Parmi les améliorations qu'ils voulaient apporter ou qu'ils ont déjà apportées, mentionnons : la mise à niveau ou l'acquisition de nouveaux appareils ou de nouveaux logiciels; l'augmentation des ressources en ligne (Internet/sites Web); payer des employés pour qu'ils obtiennent la formation nécessaire à l'utilisation de nouvelles applications; embaucher de nouveaux employés pour augmenter la capacité de leur organisme dans le domaine de l'informatique et d'Internet. Selon les évaluateurs, d'autres études pourraient mesurer ces modifications « connexes » parmi les éléments du rapport coûts-avantages d'un programme.



## 4.2 RÉPERCUSSIONS SUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE<sup>22</sup>

Le gouvernement du Canada est déterminé à promouvoir le développement durable dans le but d'améliorer la qualité de vie des Canadiens. Il s'agit d'un défi de taille qui nécessite un développement répondant aux besoins d'aujourd'hui sans compromettre la capacité de satisfaire les besoins de demain et qui oblige à tenir compte des objectifs économiques, environnementaux et sociaux. Pour atteindre son objectif, le Canada doit instaurer une économie durable qui est une source de prospérité et d'emploi, assure un environnement propre et améliore la qualité de vie des Canadiens sur d'autres plans. L'évaluation a révélé que, par leurs divers volets, en particulier le PAETP-OPE, les programmes de la DGAAI ont une incidence notable sur le développement durable, comme on le verra plus loin.

**4.2.1 Opinions des employeurs et des jeunes sur le développement durable :** On a posé aux employeurs et aux jeunes des questions sur les répercussions du programme en matière de durabilité. Par ces questions, on cherchait à savoir dans quelle mesure les programmes en S-T de la SEJ de la DGAAI pouvaient aider l'ensemble des Canadiens, peu importe l'endroit où ils vivent, à avoir accès à Internet, comment ils contribuaient à la durabilité économique en aidant les Canadiens à acquérir des capacités dans le domaine du commerce électronique et comment ils contribuaient au maintien d'un environnement durable. Plus de 75 % des employeurs et 70 % des jeunes ont indiqué que des initiatives comme les programmes en S-T de la SEJ de la DGAAI apportent une très grande contribution puisqu'ils aident les Canadiens à accéder à Internet et à mieux le connaître. À titre de comparaison, un peu plus de la moitié des employeurs et des jeunes disent que les programmes améliorent la durabilité économique du Canada en soutenant le développement d'Internet et du commerce électronique au Canada. Selon 41 % des employeurs et 50 % des jeunes, le programme auquel ils ont participé contribue à la durabilité de l'environnement.

**4.2.2 Des preuves du développement durable :** Les programmes en S-T de la SEJ de la DGAAI sont assez variés; c'est pourquoi les objectifs relatifs au développement durable (développement économique, social ou environnemental) ne s'appliquent pas tous à tous les programmes. Les sections suivantes mettent en relief l'incidence principale de chaque programme sur la durabilité.

*Développement environnemental durable :* Le PAETP-OPE a des répercussions sur l'environnement, puisqu'il garantit que les systèmes informatiques seront réutilisés et recyclés et qu'ils ne finiront pas leur vie dans un site d'enfouissement.

Dans le cadre du PAETP-OPE, les systèmes non fonctionnels sont dépouillés de toutes leurs composantes fonctionnelles, qui servent à la réparation d'autres systèmes. Les disquettes qui contiennent des logiciels anciens ou inutilisables sont effacées et réutilisées pour diffuser des programmes de diagnostic et des rustines. Grâce au recyclage du matériel, on économise une énergie considérable et on réduit les émissions de dioxyde de carbone tout en garantissant l'utilisation des ressources dans un souci de durabilité et en réduisant le volume de ressources naturelles non renouvelables utilisées<sup>23</sup>. Le programme OPE a remis à neuf et donné plus de 400 000 ordinateurs à des écoles et à des bibliothèques et assuré le recyclage de 500 000 ordinateurs défectueux de plus. On a donc détourné des sites d'enfouissement 20 000 tonnes métriques de matériel informatique<sup>24</sup>.

<sup>22</sup> Cette section traite des questions d'évaluation comme la question B.2 : Dans quelle mesure est-il tenu compte des objectifs en matière de développement durable (dans le domaine économique, social ou environnemental)?

<sup>23</sup> <http://cfs-ope.ic.gc.ca/Default.asp?lang=fr&id=11>.

<sup>24</sup> <http://www.ic.gc.ca/cmb/welcomeic.nsf/a3e7dbfb7960566d8525649d006b119e/d9c6e30b5081dd5585256b83006320b7!OpenDocument>.

*Développement social durable* : Si l'on veut préparer les étudiants à répondre aux exigences d'un monde qui dépend de plus en plus des technologies de l'information, il faut savoir que l'accès à des ordinateurs est essentiel. L'IJ de Rescol et le PAETP-OPE ont favorisé l'équité sociale en fournissant les ordinateurs, l'accès à Internet et des conseils techniques à toutes les écoles et bibliothèques canadiennes, partout au pays. Parallèlement, les étudiants et les professeurs canadiens doivent apprendre à utiliser les technologies de l'information et à faire des recherches sur Internet. L'IJ de Rescol et les programmes des Camps ISE ont poursuivi le développement social du Canada en enseignant aux élèves, aux enseignants, au personnel des bibliothèques et aux enfants à utiliser les ordinateurs et Internet de façon qu'ils aient les bases nécessaires pour progresser dans une société de plus en plus axée sur l'informatique.

*Développement économique durable* : Tous les programmes en S-T de la SEJ de la DGAAl auront une influence sur l'économie du Canada puisqu'ils emploient des jeunes et leur permettent d'acquérir une expérience de travail en informatique valable qui augmente leur employabilité future : c'est que la connectivité, de façon générale, est une ressource économique. De plus, l'IJ Compétence.ca aide les jeunes à trouver un emploi en mettant en relation les employeurs et les chercheurs d'emploi grâce à Internet et en fournissant aux secteurs qui en sont privés des sites Web qui leur permettent de faire du recrutement et de la publicité sur Internet.

### **4.3 PORTÉE DES PROGRAMMES**

Les programmes en S-T de la SEJ de la DGAAl ne touchent pas seulement les jeunes stagiaires qu'ils emploient, ils touchent aussi les clients qui reçoivent les services ou l'enseignement de ces jeunes. Plusieurs centaines de milliers de jeunes participent aux programmes de la DGAAl; selon les évaluateurs, les programmes en S-T de la SEJ de la DGAAl ont donc touché 250 000 Canadiens entre 1999 et 2002<sup>25</sup>. La portée étendue des programmes en S-T de la SEJ de la DGAAl (à qui est transmise l'information transmise par les stagiaires?) est sans aucun doute importante et dépasse de beaucoup le quart de million de personnes qui ont reçu l'information directement. Toutefois, pour le moment, on ne peut mesurer avec exactitude la portée étendue. C'est qu'il n'existe pas de données sur le nombre de personnes qui acquerront des compétences en TI grâce à l'enseignement des personnes qui ont reçu l'enseignement des jeunes stagiaires dans le domaine des compétences informatiques et d'Internet. D'ailleurs, on ne sait pas combien de personnes utilisent les appareils du programme OPE. Néanmoins, le nombre de personnes touchées de façon indirecte par les programmes de la DGAAl est un important indicateur de réussite; on devrait faire des recherches plus poussées sur ce sujet.

### **4.4 SATISFACTION PAR RAPPORT AUX PROGRAMMES<sup>26</sup>**

Tous les participants — les employeurs comme les jeunes — se disent très satisfaits par rapport aux programmes.

---

<sup>25</sup> Pour obtenir ce résultat, on a calculé la moyenne des résultats de la question 4(c) du sondage auprès des jeunes [à combien de personnes environ avez-vous enseigné des choses nouvelles à propos d'informatique ou d'Internet?] et on a multiplié le résultat par le nombre total de jeunes qui ont participé aux programmes pendant les trois années, selon les rapports des programmes.

<sup>26</sup> Cette section traite de questions d'évaluation comme celle-ci : C.2 : Dans quelle mesure les entrepreneurs, les employeurs et les jeunes sont-ils satisfaits par rapport aux programmes? Et B.8 : De quelle façon les problèmes sont-ils portés à l'attention d'IC et comment y réagit-on?

**4.4.1 Évaluation des jeunes participants** : La plupart des jeunes participants se disent satisfaits par rapport à tous les volets des programmes. Les degrés de satisfaction sont les plus élevés pour les composantes suivantes : le travail réalisé par les jeunes participants pendant le programme (82 %); le milieu de travail et l'employeur (78 %); les programmes en général (77 %) [données tirées de la question 12, sondage auprès des jeunes]. Les jeunes participants se disent légèrement moins satisfaits par rapport aux composantes des programmes qui touchent à l'autoroute de l'information : 63 % donnent une note positive à l'augmentation de leurs connaissances en ce qui concerne l'informatique et Internet, et 64 %, aux occasions d'apprentissage dans ce domaine. Cela signifie peut-être que les jeunes possédaient déjà de bonnes connaissances en informatique et sur Internet avant de commencer leur stage<sup>27</sup>.

**4.4.2 Évaluation des employeurs** : Les employeurs se disent aussi très satisfaits par rapport à tous les aspects du programme; ils se disent le plus satisfaits par rapport au programme en général (93 %) et au travail réalisé par les jeunes pendant le stage (92 % de notes positives). Les employeurs sont aussi très satisfaits des connaissances des jeunes en ce qui concerne Internet et son utilisation (91 %, taux de satisfaction<sup>28</sup>) et en ce qui concerne les ordinateurs et les logiciels (83 %, taux de satisfaction). En fait, 61 % des employeurs disent avoir réembauché d'anciens stagiaires [données tirées de la question 6, sondage auprès des employeurs].

On a demandé aux employeurs s'ils jugeaient qu'Industrie Canada avait pris les moyens nécessaires pour s'informer de l'existence de problèmes et résoudre les problèmes survenus pendant l'exécution des programmes : 71 % des employeurs ont dit n'avoir éprouvé aucun problème. Parmi les employeurs qui ont connu un problème (29 %), 41 % ont dit qu'Industrie Canada avait pris les moyens qui s'imposaient pour connaître le problème [données tirées des questions 9 et 10, sondage auprès des employeurs]. Toutefois, parmi les employeurs qui ont connu des problèmes, 62 % ont dit être satisfaits de la rétroaction et du soutien fournis par Industrie Canada [données tirées de la question 8(g), sondage auprès des employeurs].

## 4.5 BESOINS DES EMPLOYEURS ET DES JEUNES<sup>29</sup>

**A-t-on répondu aux besoins actuels?** Un certain nombre d'éléments de la présente évaluation attirent l'attention sur des besoins importants auxquels les programmes répondent bien. Fait plus important encore, les sondages auprès des employeurs et des jeunes révèlent que les différents organismes touchés par les programmes en S-T de la SEJ de la DGAAI ont observé des progrès importants de la capacité d'utilisation des ordinateurs et d'Internet (voir la section précédente, sur les répercussions). Quand on leur demande dans quelle mesure les programmes en S-T de la SEJ de la DGAAI sont essentiels au moment de faciliter l'accès des Canadiens à l'informatique et leur utilisation des ordinateurs et d'Internet, 91 % des employeurs répondent qu'ils sont « essentiels » ou « absolument essentiels ».

---

<sup>27</sup> Quand on leur demande leur degré de satisfaction par rapport aux connaissances relatives à l'informatique et à Internet qu'ils possédaient en commençant le programme, 65 % environ des jeunes participants disent qu'ils en étaient très satisfaits.

<sup>28</sup> Le degré élevé de satisfaction exprimé par les employeurs au sujet des connaissances relatives à Internet que possédaient les jeunes reflète probablement les grandes connaissances que ceux-ci possédaient déjà dans ce domaine et peut expliquer pourquoi seulement 1 % des jeunes participants ont dit qu'ils auraient voulu en apprendre plus au sujet d'Internet lorsqu'on leur demande la raison pour laquelle ils ont voulu participer au programme de stage.

<sup>29</sup> Cette section traite de différentes questions d'évaluation, par exemple : B.3 : Est-ce que les programmes en S-T de la SEJ de la DGAAI (évaluation, approbation, contrôle, ententes, stages) répondent aux besoins d'IC? Aux besoins des entrepreneurs et des employeurs? Aux besoins des jeunes? Quels besoins ne sont pas comblés? D.2 : Est-ce que l'on répond aux besoins actuels? D.1 : Dans quelle mesure les programmes de la DGAAI, les employeurs et les jeunes ont cerné les besoins futurs? Quels sont-ils?

*Besoins non comblés des participants actuels* : Une question du sondage portait précisément sur les besoins des organismes. Cette question a été adressée aux employeurs et cherchait à savoir si le nombre de jeunes qu'ils avaient embauchés pendant le dernier exercice était suffisant pour répondre à leurs besoins dans le domaine de l'autoroute de l'information. Les réponses ont été divisées. Près de 60 % des employeurs disent que le nombre de jeunes embauchés était suffisant. Par contre, parmi les employeurs qui disaient avoir besoin de plus de jeunes stagiaires, 40 % auraient aimé que l'augmentation moyenne soit de plus de 50 %.

*Besoins futurs* : Parallèlement à cela, les réponses fournies par les employeurs et les jeunes participants permettent de croire qu'il faut une formation plus poussée et de plus grandes capacités pour répondre aux exigences liées aux nouvelles technologies, aux nouveaux logiciels, à l'augmentation des compétences, etc.

#### **4.6 UNICITÉ ET NÉCESSITÉ DES PROGRAMMES EN S-T DE LA SEJ DE LA DGAAI<sup>30</sup>**

Toute une gamme de données laissent supposer que les programmes en S-T de la SEJ de la DGAAI sont valables et nécessaires. C'est ce qui ressort de l'évaluation générale faite par les employeurs, dont 91 % disent que les programmes sont « essentiels » ou « absolument essentiels » pour aider les Canadiens à avoir plus facilement accès aux ordinateurs et à Internet et à acquérir les connaissances nécessaires.

##### **4.6.1 OPINIONS DES EMPLOYEURS AU SUJET DES PROGRAMMES EN S-T DE LA SEJ DE LA DGAAI — Les programmes sont uniques**

On a posé aux employeurs la question suivante : « À votre connaissance, le programme chevauche-t-il un autre programme gouvernemental ou non gouvernemental? » Réponse : 93 % des employeurs disent que les programmes en S-T de la SEJ de la DGAAI ne font pas double emploi avec d'autres programmes. Dans l'ensemble, ces données indiquent que le programme est unique et qu'il a donc une valeur particulière pour le Canada et les établissements canadiens qui l'utilisent.

**4.6.2 Preuves contextuelles et autres** : En plus d'étudier les besoins, les évaluateurs ont abordé la question sous un angle plus large : « Le gouvernement fédéral doit-il investir dans les programmes en S-T de la SEJ de la DGAAI? » On examine la situation en tenant compte du rôle unique du gouvernement fédéral, de l'importance de sa participation et de la portée du programme.

*Rôle du gouvernement fédéral* : La plupart des programmes en S-T de la SEJ de la DGAAI supposent une collaboration entre les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux, les enseignants, les industries, les bibliothèques, les universités, les collèges et les écoles. La plupart des obstacles à l'augmentation de la connectivité (accès aux ordinateurs, accès à Internet, manque de connaissances et de compétences relatives à l'utilisation des TIC, etc.) ne se limitent pas à une agglomération spécifique — les obstacles affectent toutes les provinces du Canada.

*Besoin d'investissement du gouvernement fédéral* : Compte tenu de la nature interprovinciale des programmes en S-T de la SEJ de la DGAAI, il est évident que le gouvernement fédéral doit

<sup>30</sup> Cette section traite de différentes questions d'évaluation, par exemple : A.3 : Les programmes en S-T de la SEJ de la DGAAI sont-ils complémentaires d'autres programmes qui s'adressent aux jeunes? Y a-t-il dédoublement? A.1 : Le gouvernement fédéral doit-il investir dans les programmes en S-T de la SEJ de la DGAAI? A.2 : En quoi les programmes en S-T de la SEJ de la DGAAI contribuent-ils à la mission et aux objectifs d'Industrie Canada énoncés dans le programme Un Canada branché? À ceux de la Stratégie emploi jeunesse? B.4 : De quelle façon les entrepreneurs et les employeurs exécutent-ils les stages dans les régions?

fournir une orientation. Puisque les télécommunications relèvent du gouvernement fédéral, elles supposent, de façon intrinsèque, que le gouvernement fédéral s'occupe des questions relatives à la technologie des communications, y compris aux questions d'accès. De plus, si le gouvernement fédéral n'avait pas soutenu l'initiative Un Canada branché ou les programmes en S-T de la SEJ de la DGAAI comme l'IJ de Rescol ou le PAETP-OPE, le Canada n'aurait peut-être jamais réussi à devenir le premier pays à brancher toutes ses écoles et ses bibliothèques à Internet.

*Importance de la participation fédérale — Que se passerait-il sans financement?* Si les programmes en S-T de la SEJ de la DGAAI n'étaient pas financés, il est clair qu'ils ne pourraient plus fonctionner ou qu'ils fonctionneraient à très faible régime. Le PAETP-OPE et les Camps ISE s'appuient tous deux beaucoup sur les ressources que constituent les stagiaires. Les employeurs et les gestionnaires d'Industrie Canada ont confirmé que sans les stagiaires de la DGAAI, ces deux programmes n'auraient pas survécu.

*Examen de la portée — Un besoin évident :* Les programmes en S-T de la SEJ de la DGAAI ont permis à environ 250 000 Canadiens d'acquérir, en seulement trois ans, des connaissances et des compétences; de façon indirecte, les programmes ont touché beaucoup plus de personnes. Sans le financement du gouvernement fédéral, qui a permis d'embaucher des jeunes qui enseignent aux autres l'utilisation des ordinateurs et d'Internet, de nombreux Canadiens n'auraient eu aucune autre ressource auprès de laquelle obtenir ces connaissances valables.

## 4.7 AUTRES QUESTIONS<sup>31</sup>

**4.7.1 Sensibilisation :** On a demandé aux jeunes et aux employeurs de quelle façon ils avaient pris connaissance des *programmes*. Voici un résumé des réponses les plus fréquentes.

*Comment les employeurs ont entendu parler des programmes :* Les employeurs ont le plus souvent entendu parler des programmes des façons suivantes : d'un collègue de travail (33 %), de l'information transmise par courrier ou d'un appel téléphonique d'Industrie Canada (16 %); d'un message électronique d'Industrie Canada (14 %); d'informations concernant les programmes sur Internet (9 %) [données tirées de la question 2 (a), sondage auprès des employeurs].

*Comment les jeunes ont entendu parler des programmes :* Trente-quatre pour cent des jeunes participants ont dit avoir entendu parler des programmes de stage grâce à un ami ou à un professeur; 19 % disent qu'ils ont vu une affiche à l'école ou dans le centre communautaire. Les autres jeunes ont vu des annonces sur Internet ou dans d'autres sources comme la commission scolaire ou un organisme sans but lucratif ou de bénévolat [données tirées de la question 2, sondage auprès des jeunes]. Il convient de signaler que plusieurs jeunes ont fait des commentaires sur l'absence de publicité sur les programmes. Les jeunes ont aussi donné leur point de vue concernant les obstacles au programme (il en sera question plus en détail à la section 5). Plusieurs commentaires portent sur le fait que les jeunes ne savaient pas, avant d'être embauchés, que le programme existait. Ce sont les employeurs eux-mêmes qui leur ont dit qu'ils étaient des stagiaires dans le cadre du programme en S-T de la SEJ de la DGAAI.

---

<sup>31</sup> Cette section traite de plusieurs questions d'évaluation, par exemple : B.5 : De quelle façon les entrepreneurs, les employeurs et les jeunes prennent-ils connaissance de l'existence des programmes? D'autres approches seraient-elles plus efficaces? B.7 : Quelles mesures de suivi et de contrôle ont été mises en place pour recueillir des données, et dans quelle mesure sont-elles utilisées?

**4.7.2 Suivi et contrôle du programme :** Le suivi et le contrôle du programme comportent plusieurs volets, y compris des rapports internes périodiques et des sondages auprès des participants, qui visent à évaluer les répercussions.

*Sondages :* De 1998 à 2002, on a fait une entrevue de sortie auprès des jeunes qui venaient de terminer leur stage. Ces sondages ont permis de recueillir un large éventail de données de suivi qui indiquent qu'en général, les objectifs du programme ont été atteints. Malheureusement, ces sondages n'étaient pas obligatoires et ils n'ont pas été recueillis de façon rigoureuse par un organisme central; en conséquence, un petit pourcentage seulement des stagiaires ont rempli le questionnaire et l'ont renvoyé. Même s'il s'agit d'un effort important et d'une mesure de contrôle informative, ces sondages ont permis de recueillir l'opinion d'un échantillon de jeunes qui n'était pas nécessairement représentatif, et ces opinions ne visaient que les répercussions à court terme. Il serait aussi intéressant, par exemple, de réaliser des enquêtes pour recueillir des rapports continus des employeurs sur les résultats de chaque subvention reçue (voir la section 6 qui porte sur les recommandations relatives aux modifications des mesures de contrôle des jeunes et des employeurs).

*Rapports de programme et contrôle :* On recueille des informations sur les programmes de toutes sortes de façons, y compris :

- Les rapports annuels sur le rendement d'Industrie Canada fournissent des informations générales sur tous les programmes d'Industrie Canada.
- Les sites Web de chaque programme fournissent régulièrement des informations sur les programmes spécifiques de la DGAAI.
- Les directions trouvent des informations statistiques périodiques dans les rapports internes présentés tous les trimestres.

On n'a pas trouvé, cependant, de rapports récapitulatifs annuels; ils auraient pourtant pu fournir un résumé général des processus et des résultats des programmes, en ce qui touche particulièrement les répercussions sur l'autoroute de l'information, par exemple. Les rapports pourraient être présentés de façon à être utiles aux partenaires et au grand public. Il serait utile de produire ces rapports à l'avenir et de s'en servir pour faire la promotion du recours continu au programme.

## 5. Leçons retenues<sup>32</sup>

**Obstacles :** Les employeurs et les jeunes ne mentionnent que peu d'obstacles à l'efficacité du programme. Les *employeurs* parlent en général des questions de financement (ils demandent que l'on accélère les approbations et les transferts<sup>33</sup>) et de la courte durée du stage; selon eux, il s'agit des principaux obstacles à l'efficacité du programme. Les *jeunes participants* mentionnent un plus grand nombre d'obstacles que les employeurs; ils sont néanmoins relativement peu nombreux, puisque la plupart des participants, en général, sont très satisfaits du programme. Les obstacles dont il est le plus souvent question, chez les jeunes, touchent à l'absence de publicité qui entoure le programme, la courte durée des stages et l'absence d'occasions d'apprentissage. Les évaluateurs jugent qu'il s'agit de questions importantes, qui pourraient facilement se traduire en améliorations du programme. Les évaluateurs croient aussi que le fait que certains employeurs planifient mal les stages empêche les jeunes de vivre une bonne expérience d'apprentissage.

*Réagir aux changements de l'autoroute de l'information :* Les réponses fournies par les employeurs et les jeunes participants attirent en outre l'attention sur un besoin de plus en plus grand d'offrir une formation et des capacités plus poussées pour répondre aux exigences liées aux nouvelles technologies, aux nouveaux logiciels, aux compétences de plus en plus perfectionnées qui sont exigées, etc. Les évaluateurs croient que cette situation exige que l'on fasse des évaluations continues et supplémentaires des besoins en TI dans ces programmes.

**Pratiques exemplaires dans le domaine du développement durable :** Le Programme OPE a reçu une marque d'approbation d'Environnement Canada dans une étude au sujet de l'élimination des déchets des technologies de l'information. Le Programme OPE est considéré comme un programme exemplaire qui a pour effet d'empêcher le matériel informatique, qui peut souvent être toxique, d'aboutir à la décharge. Le centre du réseau des ateliers du PAETP-OPE — le centre de technologie du Programme OPE de Hull — a élaboré des approches intéressantes quant à la réparation et au recyclage des moniteurs d'ordinateur; il recycle également le carton et le styromousse d'emballage fournis par tous les ministères et organismes fédéraux et par une importante entreprise de déménagement de la région de la capitale nationale. En conséquence, il reçoit régulièrement des délégations de compagnies du secteur privé et d'organismes que le recyclage du matériel informatique désuet intéresse<sup>34</sup>.

**Pratiques exemplaires relatives à la conception, à l'exécution et à la gestion :** On a demandé aux employeurs d'indiquer quels types de pratiques ils répéteraient dans le cadre du programme; il a été question, entre autres, de fournir plus de programmes « pratiques », par exemple dans le domaine de la conception et de l'élaboration en robotique; de ne pas essayer de mettre sur pied des camps pour tous les groupes d'âge et de « s'attacher à un groupe d'âge spécifique »; de faire plus de publicité et d'activités de relations publiques auprès de la collectivité; de ne pas sous-estimer la valeur des jeunes, qui « ont beaucoup de connaissances et sont toujours prêts à apprendre encore » (voir les suggestions d'améliorations ci-après).

---

<sup>32</sup> Cette section traite de différentes questions de l'évaluation, par exemple : D.3 : Quelles leçons a-t-on pu tirer d'IC, des entrepreneurs, des employeurs et des jeunes en ce qui concerne la conception et l'exécution du programme, la coordination et les activités de liaison du programme, le contrôle et le suivi du programme? Quelles sont les forces et les faiblesses du programme? C.1c : Quels facteurs ont facilité ou entravé la réalisation des objectifs des programmes en S-T de la SEJ de la DGAAl? B.1 : La structure du programme offrait-elle un moyen efficace de réaliser les objectifs des programmes en S-T (IC, entrepreneurs et employeurs, ententes, etc.)?

<sup>33</sup> Il convient de signaler que cette question ne touche pas seulement les programmes en S-T de la SEJ de la DGAAl, mais qu'il s'agit d'un problème que connaissent tous les programmes de subventions et de contributions du gouvernement fédéral.

<sup>34</sup> <http://cfs-ope.ic.gc.ca/default.asp?lang=fr&id=37>.

**Suggestions d'amélioration formulées par les jeunes et les employeurs<sup>35</sup>** : Les résultats des sondages auprès des employeurs et des participants révèlent que les programmes en S-T de la SEJ de la DGAAI répondent bien aux exigences de l'initiative « Un Canada branché » et à divers objectifs liés à l'autoroute de l'information. Néanmoins, certains aspects des programmes pourraient exiger des améliorations ou un petit « réglage ».

En ce qui concerne « la rétroaction et le soutien reçus d'Industrie Canada », les employeurs se montrent légèrement moins satisfaits : 43 % disent qu'il faudrait modifier les programmes pour qu'ils répondent mieux à leurs besoins [données tirées de la question 20(a), sondage auprès des employeurs]. Les employeurs proposent certains changements : cibler les régions du Canada où un soutien en matière de TI est le plus nécessaire, par exemple les régions rurales; intervenir directement dans les écoles où le financement des commissions scolaires ne permet pas l'embauche d'employés pour les TI; créer un modèle qui pourrait servir à toutes les ententes de contribution; offrir le programme à temps partiel, toute l'année, aux petites collectivités dans lesquelles les programmes en S-T de la SEJ de la DGAAI sont les seuls programmes offerts dans le domaine de l'encadrement en informatique. On fait aussi remarquer que le financement revient constamment dans les discussions entre employeurs; il serait peut-être nécessaire de fournir aux partenaires des lignes directrices plus détaillées ou des possibilités de dialogue.

Les jeunes, eux aussi, proposent des améliorations. Bon nombre disent qu'ils auraient aimé que l'orientation des employeurs soit mieux planifiée et plus axée sur l'apprentissage. Ce constat pourrait avoir des répercussions sur la conception des programmes. Voici certains exemples des changements que les jeunes croient nécessaires : « De meilleures communications entre les administrateurs du programme et les stagiaires en ce qui concerne les objectifs du programme », « fournir une feuille de route quelconque ou plus d'information... sur les ordinateurs, en particulier ceux qui servent aux camps de jour... », « mettre un peu plus l'accent sur l'utilisation d'Internet — pour la création de pages Web », « mieux expliquer aux professeurs l'objectif de mon stage (certains pensaient que je devais prendre la relève plutôt que de les encourager à apprendre) ».

*On trouve dans ces suggestions des moyens d'améliorer un programme de toute évidence valable pour qu'il soit plus efficace.*

---

<sup>35</sup> Cette section traite de la question d'évaluation D.4 : Comment pourrait-on améliorer les programmes en S-T de la SEJ de la DGAAI?



## 6. Conclusions et recommandations

### 6.1 CONCLUSIONS ET RÉSUMÉ DES QUESTIONS D'ÉVALUATION

**Conclusion générales :** Selon les résultats de l'évaluation, les programmes en S-T de la SEJ de la DGAAI fournissent un avantage constant, et le gouvernement fédéral doit continuer d'y investir puisqu'ils aident le Canada à rester « compétitif » par rapport aux autres pays en étendant l'infrastructure des communications du Canada (connectivité) et en faisant la promotion du perfectionnement des compétences en TIC, essentielles aux Canadiens qui veulent rester compétitifs dans l'économie d'aujourd'hui, fondée sur le savoir.

**Conclusions par sujet :** L'évaluation a permis de dégager un certain nombre de conclusions, que voici :

**Question 1 — Justification: Dans quelle mesure les programmes en S-T de la SEJ de la DGAAI sont-ils nécessaires?** Les résultats de l'évaluation révèlent clairement qu'il est nécessaire que le gouvernement fédéral investisse de façon continue dans les programmes en S-T de la SEJ de la DGAAI qui aident le Canada à rester « compétitif » par rapport aux autres pays en fournissant aux jeunes participants une plus grande expérience de l'informatique tout en étendant l'infrastructure des communications du Canada (connectivité) et en fournissant aux employeurs, aux jeunes et au grand public du Canada des occasions pratiques d'apprendre l'informatique et les nouvelles technologies et d'apprendre à mieux utiliser l'autoroute de l'information. Toutes ces compétences sont essentielles aux Canadiens qui veulent rester compétitifs dans l'économie d'aujourd'hui, fondée sur le savoir.

Ces programmes sont uniques, et c'est pourquoi ils ont une valeur particulière pour le Canada et les institutions canadiennes qui les utilisent. Sans le financement que le gouvernement fédéral accorde aux programmes en S-T de la SEJ de la DGAAI, il est évident que ceux-ci ne pourraient plus fonctionner ou qu'ils fonctionneraient à bien moindre régime (voir l'appendice B et la section 4.6 pour plus de détails).

**Question 2 — Conception et exécution : Dans quelle mesure la structure d'exécution des programmes en S-T de la SEJ de la DGAAI est-elle appropriée?** La structure et l'exécution des programmes en S-T de la SEJ de la DGAAI donnent des résultats, comme le prouve le fait que les programmes ont atteint ou dépassé leurs objectifs des trois dernières années et qu'ils ont fonctionné avec des ressources en gestion d'Industrie Canada réduites au minimum. L'efficacité de la structure d'exécution est mise en relief par le fait qu'avec l'aide des programmes de la DGAAI, le Canada est devenu le premier pays du monde à brancher toutes ses écoles et bibliothèques publiques à Internet. (Voir l'appendice E.)

Ces programmes ont aussi contribué au développement économique, social et environnemental durable du Canada : les résultats d'évaluation révèlent qu'au cours des trois dernières années seulement, les programmes en S-T ont fourni un emploi et une plus grande expérience informatique à plus de 3 000 jeunes sous-employés, qu'ils ont eu des répercussions sur les capacités en TI des organismes participants, ont permis à environ 250 000 Canadiens d'acquérir des compétences et des connaissances relatives aux TIC, touché de façon indirecte un nombre inconnu d'autres Canadiens et ont fait en sorte qu'environ 20 000 tonnes métriques d'équipement informatique n'aboutisse pas à la décharge<sup>36</sup>. (Voir la section 4.2 pour plus de détails.)

---

<sup>36</sup> Source : <http://www.ic.gc.ca/cmb/welcomeic.nsf/a3e7dbfb7960566d8525649d006b119e/d9c6e30b5081dd5585256b83006320b7!OpenDocument>.

Le caractère approprié de la structure et du mode d'exécution du programme se dégage aussi du fait que les employeurs et les jeunes ne mentionnent que peu d'obstacles à l'efficacité des programmes (en général, les *employeurs* parlent surtout du versement du financement, tandis que les jeunes *participants* mentionnent les problèmes liés à la conception des stages par les employeurs). (Voir la section 5.)

**Question 3 — Répercussions et résultats : Quels sont les résultats (escomptés ou non) qui ont été réalisés grâce aux programmes en S-T de la SEJ de la DGAAI?** L'évaluation a révélé des résultats positifs de la part des jeunes et des employeurs. Les résultats les plus nets concernent les éléments des technologies de l'information des programmes en S-T de la SEJ de la DGAAI, mais ils reflètent aussi de bons résultats au chapitre de l'emploi.

La plupart des jeunes participants et des employeurs se disent satisfaits du programme et de certains aspects liés plus spécifiquement à l'autoroute de l'information. Les employeurs accordent la plus haute note à la satisfaction par rapport au programme en général (93 %) et par rapport au travail effectué par les jeunes stagiaires (92 % de notes positives). En ce qui concerne les TIC, 65 % des employeurs disent que les programmes les ont aidés à augmenter le niveau de connaissances et de compétences de leur organisme dans le domaine de l'informatique, et 71 % disent que les programmes de la DGAAI leur ont permis de cerner les améliorations qui s'imposent dans le domaine des TI.

Chez les jeunes, les éléments des programmes qui reçoivent la meilleure note au chapitre de la satisfaction sont les suivants : le travail effectué par les jeunes dans le cadre du programme (82 %); le lieu de travail et l'employeur (78 %); le programme en général (77 %). L'augmentation de leurs connaissances à propos de l'informatique et d'Internet reçoit une note positive de 63 % des jeunes participants, et les occasions d'apprentissage dans le domaine de l'informatique ou d'Internet reçoivent une note positive de 64 % d'entre eux.

Les jeunes disent aussi que les objectifs des programmes en S-T de la SEJ de la DGAAI ont des répercussions pertinentes sur leur emploi et leur carrière. Soixante-quinze pour cent des jeunes participants ont indiqué avoir actuellement un emploi et, de ce nombre, 67 % disaient travailler à temps plein. Les programmes de la DGAAI se sont révélés un facteur clé qui a aidé les jeunes à trouver un emploi : 56 % des jeunes ont dit que le fait d'avoir participé à un programme de stage les a aidés à obtenir leur emploi actuel, 80 % disent que le programme les a aidés à acquérir une expérience de travail et 32 % de ceux qui ont actuellement un emploi disent gagner plus que s'ils n'avaient pas participé à un programme. (Voir la section 4.1 pour des résultats détaillés.)

**Question 4 — Leçons retenues : Comment peut-on améliorer les programmes en S-T de la SEJ de la DGAAI?** Même si les programmes de la DGAAI obtiennent des résultats impressionnants au moment de soutenir des objectifs spécifiques relatifs aux TIC, les réponses des employeurs et des jeunes participants attirent quand même l'attention sur certains points à améliorer. Mentionnons par exemple un besoin accru d'offrir une formation et des capacités plus poussées pour répondre aux exigences liées aux nouvelles technologies, aux nouveaux logiciels, aux compétences de plus en plus perfectionnées qui sont exigées, etc.

La présente évaluation traite aussi des besoins qui n'ont pas été comblés et de ce que ce type de programme pourrait accomplir de plus. Par exemple, 40 % des employeurs participants ont dit n'avoir pas assez de jeunes stagiaires pour combler leurs besoins. L'expansion du programme serait donc probablement considérée comme une amélioration.

On a aussi suggéré d'offrir plus d'occasions d'apprentissage aux jeunes stagiaires, de prolonger la durée des stages ou d'offrir un horaire plus souple sur de plus longues périodes et de modifier le calendrier des offres de proposition et du financement de façon que les organismes aient une réponse au sujet du financement suffisamment d'avance pour que l'on

puisse tirer pleinement profit du programme sans avoir besoin de demander un financement temporaire pour parer aux répercussions financières des retards de financement.

## **6.2 RECOMMANDATIONS RELATIVES À LA GESTION DES PROGRAMMES EN S-T DE LA SEJ DE LA DGAAI**

Il sera utile d'étudier un certain nombre de considérations sur l'utilisation future des programmes EN S-T de la SEJ de la DGAAI. Nous présentons entre autres les recommandations suivantes :

- 1. Poursuivre et, si possible, étendre les programmes en S-T de la SEJ de la DGAAI :** Les compétences relatives à l'informatique et à Internet sont de plus en plus essentielles dans notre société, comme c'est le cas des mathématiques et des sciences. Il faut que les programmes du domaine des TIC soient maintenus ou étendus si l'on veut répondre à ce besoin accru. Les résultats de l'évaluation vont dans le sens d'une expansion du programme (voir les sections 4.1, 4.5 et 5).
- 2. Simplifier le processus de présentation des propositions et de financement** de façon que les organismes reçoivent leur financement à temps pour embaucher les jeunes au moment où ils en ont le plus besoin et qu'ils n'aient pas à demander un « financement temporaire ». De plus, il faudrait répondre rapidement aux organismes qui demandent du financement à Industrie Canada de façon qu'ils puissent faire des plans en conséquence (voir la section 5).
- 3. Améliorer les mesures de contrôle et les bases de données :** Les activités de contrôle et d'évaluation des programmes en S-T de la SEJ de la DGAAI profiteraient d'une base de données à jour et plus complète sur les employeurs et les jeunes stagiaires, contenant des informations sur les moyens de communiquer avec eux et des données démographiques. Industrie Canada a permis aux évaluateurs de consulter la « base de données sur les entrevues de sortie des jeunes » où se retrouvent toutes les données sur les jeunes et les façons de communiquer avec ceux qui ont participé à l'« entrevue de sortie » à la fin de leur stage. La base de données ne contenait aucune information sur les moyens de communiquer avec les jeunes qui avaient travaillé dans le cadre d'un programme en S-T, mais n'avaient pas rempli le questionnaire. Il serait plus utile pour Industrie Canada de recueillir ce type de renseignement auprès de tous les jeunes stagiaires des programmes de la DGAAI, non pas seulement de ceux qui ont rempli le questionnaire. De cette façon, les évaluateurs pourraient à l'avenir augmenter grandement la validité des résultats puisque leur étude porterait sur l'ensemble des jeunes stagiaires plutôt que sur un sous-échantillon sélectionné de façon autonome; les études à long terme en tireraient aussi profit.

Pour être en mesure de recueillir, pour ces bases de données, des informations et des statistiques exactes, Industrie Canada devrait demander aux employeurs de fournir, dans le cadre du processus administratif, des informations plus détaillées sur leur organisme et sur leurs jeunes stagiaires. Ces renseignements pourraient être transmis en ligne, conformément à l'esprit du programme. De plus, on pourrait ainsi répondre aux besoins relatifs à la participation continue des employeurs, et cela se révélerait particulièrement utile si l'on faisait une brève étude sur le degré de satisfaction et sur les résultats, à laquelle on pourrait peut-être intégrer quelques questions tirées de l'Outil de mesures communes du Conseil du Trésor (voir les sections 3 et 4.7).

- 4. Évaluer les besoins des utilisateurs des programmes :** Si l'on veut que les investissements d'Industrie Canada donnent un jour des résultats relatifs à l'autoroute de l'information, il faudra évaluer de façon plus minutieuse l'incidence des programmes sur leur clientèle (p. ex. les clients des organismes qui emploient les jeunes stagiaires

ou les clients qui reçoivent l'enseignement des jeunes stagiaires)<sup>37</sup>. (Voir les sections 4.3 et 4.5.)

- 5. Évaluer les besoins d'organismes canadiens ciblés :** Si l'on veut savoir dans quelle mesure il faut étendre des programmes de ce type, il faut évaluer les besoins des organismes à l'échelle du pays. Cette étude porterait sur différentes questions, par exemple la demande d'employés qui connaissent l'informatique ou Internet, les besoins relatifs à l'accès aux ordinateurs et à Internet, les besoins variables du personnel en place relativement aux lacunes des connaissances au chapitre des TIC (p. ex. le personnel en place a-t-il besoin de formation ou de cours de recyclage dans le domaine de l'informatique, des logiciels ou d'Internet?) Ces informations soutiendraient l'élaboration des futurs programmes en S-T de la SEJ de la DGAAI (voir les sections 4.5 et 4.6).

### 6.3 RECOMMANDATIONS RELATIVES À LA STRUCTURE DES PROGRAMMES

Les employeurs et les jeunes ont des besoins différents, et le programme y répond à des degrés différents. Les employeurs veulent embaucher des personnes qui possèdent le plus de connaissances et de compétences possible, mais veulent en même temps que les coûts pour leur organisme soient réduits au minimum. Les jeunes veulent soit un emploi bien rémunéré, soit un emploi qui leur fournisse l'expérience qu'ils n'avaient pas ou, du moins, un emploi qui, même après un certain temps, « paraît bien sur un curriculum vitae ». Dans la période visée par notre étude, les employeurs n'ont pas tous répondu à tous les besoins des jeunes. Même si les stages sont gérés par les employeurs, Industrie Canada peut mettre en place les conditions nécessaires à des stages de meilleure qualité. Voici quelques recommandations concernant les programmes de la DGAAI :

- 6. Améliorer la sensibilisation aux programmes :** Bon nombre de jeunes stagiaires ne savaient pas qu'ils participaient à un programme financé par le gouvernement avant d'être embauchés; plus d'un tiers des répondants ont appris l'existence du programme grâce à un professeur ou à un ami (section 4.7). On peut donc croire que les informations concernant les programmes en S-T de la SEJ de la DGAAI sont mal diffusées. Compte tenu de l'objet des stages, il serait peut-être souhaitable que les informations concernant les programmes soient affichées sur Internet, par exemple sur un site Web bien connu de recherche d'emplois, en plus des sites du gouvernement.
- 7. Augmenter la durée des stages et offrir des horaires souples :** Les jeunes et les employeurs jugent que le programme devrait durer plus de 13 semaines; il pourrait ainsi suivre de plus près les trimestres scolaires, répondre à des besoins plus grands et permettre aux jeunes d'obtenir une expérience de travail plus importante (voir la section 5). Pour corriger la situation, on pourrait créer des postes annuels, à long terme ou à temps partiel, ce qui aiderait les organismes qui ont besoin d'aide tout au long de l'année. Ce type de programme aiderait aussi les jeunes qui fréquentent toujours l'école.
- 8. Fournir des occasions d'apprentissage mieux définies :** Puisque les programmes utilisent toujours le terme « stage », on peut supposer que les stagiaires acquerront de nouvelles compétences. Toutefois, puisque les employeurs trouvent plus d'avantages à embaucher des jeunes qui possèdent déjà des compétences et des connaissances considérables dans le domaine de l'informatique et d'Internet, ils ont tendance, le plus souvent, à embaucher les jeunes les plus expérimentés. En conséquence, les jeunes qui manquent d'expérience sont

---

<sup>37</sup> Par exemple, les commentaires recueillis auprès des jeunes qui travaillent pour le Programme des ordinateurs pour les écoles établissent clairement que les écoles elles-mêmes n'utilisent pas les ordinateurs fournis dans le cadre de ce programme, soit parce que les ordinateurs ne répondent plus aux normes relatives aux logiciels ou à Internet, soit parce qu'ils ont souvent besoin de réparations supplémentaires. Si c'est le cas, Industrie Canada pourrait réaffecter ses ressources à un autre programme ou fournir des ordinateurs aux endroits qui les utiliseront.

souvent laissés pour compte et n'ont pas l'occasion d'acquérir de l'expérience. De plus, les jeunes très qualifiés qui sont embauchés en connaissent souvent plus au sujet de l'informatique que leur employeur et jugent souvent qu'ils n'ont pas augmenté leurs connaissances dans le domaine des TIC pendant leur stage<sup>38</sup> (voir la section 5). Pour corriger cette situation, on pourrait concevoir le programme de façon à mieux cerner le niveau de connaissances relatives aux TIC nécessaires pour un stage. Les employeurs devraient faire connaître clairement leurs objectifs et indiquer, dans la proposition soumise à Industrie Canada et lorsqu'ils s'adressent aux jeunes eux-mêmes, avant de les embaucher, les occasions d'apprentissage qu'ils peuvent offrir aux jeunes de façon qu'il n'y ait pas de malentendus. Il pourrait aussi être utile d'assurer un « jumelage » des stages en fonction du niveau d'expérience (voir plus loin).

- 9. Faciliter l'adoption d'une échelle salariale plus souple :** Les stagiaires possèdent souvent une vaste connaissance; c'est pourquoi les employeurs comme les jeunes jugent que les stagiaires ne sont pas rémunérés en fonction de leurs compétences (voir la section 5). Pour corriger la situation, on pourrait demander aux employeurs d'offrir un salaire plus élevé aux jeunes les plus qualifiés, en leur accordant eux-mêmes un « supplément » tiré, soit d'un financement accru d'Industrie Canada, soit de partenariats avec des organismes communautaires ou autres. On pourrait aussi atténuer une partie de ces problèmes en créant un programme de mentorat des jeunes stagiaires assorti d'une échelle salariale et de financement à paliers multiples, dans le cadre duquel les jeunes les plus qualifiés reçoivent un salaire plus élevé et doivent, en plus de leurs tâches régulières, assumer la responsabilité de l'enseignement aux stagiaires moins expérimentés qui sont moins bien rémunérés et ont besoin d'acquérir plus d'expérience dans le domaine des TIC. Ce type de modification devrait être lié à des stages plus longs.

#### **6.4 RECOMMANDATION RELATIVE AUX ÉVALUATIONS FUTURES**

La présente évaluation a permis de dégager des questions relatives à l'évaluation et au contrôle :

- 10. Planifier les futures évaluations en tenant compte de la portée et de la rentabilité :** Certaines des recommandations que l'on vient d'énoncer au sujet des rapports annuels des employeurs, des enquêtes auprès des employeurs et des bases de données améliorées soutiendront les évaluations futures. On a aussi proposé des recherches orientées sur les résultats qui permettront de cerner plus facilement des indicateurs de résultats exacts. Les évaluations futures de ces programmes devraient utiliser des méthodes qui permettent de cerner la façon dont le programme répond aux besoins changeants en matière de TIC, sa rentabilité et sa portée.

---

<sup>38</sup> Même si les stagiaires et les employeurs qui participent au Programme OPE ne mentionnent pas le fait que les stagiaires étaient très qualifiés au moment où ils ont été embauchés, les jeunes croient néanmoins que les occasions d'apprentissage manquent; ce serait dû au fait qu'il manque d'équipement à réparer ou que l'équipement a toujours besoin des mêmes réparations, ce qui limite l'étendue de l'expérience en réparation.