

# Services d'établissement et d'intégration pour les nouveaux arrivants

## 1.0 Résumé

Au cours des cinq dernières années, plus de 510 000 immigrants se sont établis en Ontario à titre de résidents permanents. Ces nouveaux arrivants ont parfois besoin d'aide pour s'établir, par exemple pour trouver un logement, obtenir un emploi, accéder à des soins de santé ou inscrire leurs enfants à l'école.

Le gouvernement fédéral est le principal bailleur de fonds des services visant à aider les nouveaux arrivants à s'établir dans la province, mais le ministère des Affaires civiles et de l'Immigration de l'Ontario (le Ministère) a aussi le mandat de voir à la réussite de l'établissement et de l'intégration des nouveaux arrivants en Ontario, et finance des services d'aide à l'établissement et à l'intégration qui comprennent notamment :

- des cours de français et d'anglais à l'intention des adultes;
- des services d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants, qui comprennent entre autres des séances d'orientation et des services d'aiguillage vers des services communautaires ou gouvernementaux;
- des services de formation et de perfectionnement dans le cadre de programmes de formation relais, afin d'aider les immigrants formés à l'étranger à obtenir

les autorisations requises pour exercer une profession réglementée ou spécialisée et à trouver un emploi.

Le Ministère assure la prestation de ces services principalement par l'entremise de fournisseurs de services contractuels, par exemple des conseils scolaires publics et catholiques, des universités, des collèges et des organismes communautaires sans but lucratif. En 2016-2017, le Ministère a versé approximativement 100 millions de dollars à des fournisseurs de services pour assurer la prestation de services d'aide à l'établissement et à l'intégration. Ces fournisseurs ont prodigué des services à plus de 80 000 personnes qui ont eu accès à des services d'aide à l'établissement, à plus de 68 000 participants à des cours de langue, et à près de 6 000 personnes qui ont étudié ou pris part à des activités de formation dans le cadre de programmes de formation relais.

Entre novembre 2015 et mai 2017, l'Ontario a accueilli plus de 20 000 immigrants syriens en réponse à la crise mondiale des réfugiés syriens. En raison de cet important apport de nouveaux arrivants, le Ministère a mis sur pied une initiative des services de réinstallation des réfugiés pour faciliter la réinstallation des réfugiés en Ontario et favoriser leur intégration. À la fin de l'exercice 2016-2017, environ 11 300 personnes avaient reçu des services dans le cadre de cette initiative.

Notre audit visait à déterminer si le Ministère a mis en place des mécanismes et des procédures efficaces pour s'assurer que les fournisseurs de services auxquels il verse des fonds offrent en temps opportun aux nouveaux arrivants des services adéquats et efficaces. Il comprenait aussi un examen de la façon dont le Ministère affecte les fonds aux fournisseurs de services, afin de s'assurer que le financement est fondé sur les besoins de la clientèle. Nous avons également évalué la façon dont le Ministère surveille et mesure l'efficacité des services d'aide à l'établissement qu'il finance, et la façon dont il rend compte des résultats.

Nous avons constaté que les programmes de formation relais du Ministère aident de nombreux nouveaux arrivants formés à l'étranger à suivre la formation d'appoint nécessaire pour obtenir un emploi. Les résultats obtenus dans le cadre des contrats de services de formation relais exécutés au cours des trois dernières années indiquent qu'en moyenne, 71 % des personnes qui ont terminé leur programme de formation relais ont trouvé un emploi dans leur domaine ou dans un domaine connexe. Le Ministère a aussi récemment pris des mesures pour améliorer les services offerts aux nouveaux arrivants, notamment en mettant en place des outils d'évaluation normalisés pour son programme de cours de langue, afin d'améliorer l'uniformité de la prestation du programme et d'évaluer les progrès des apprenants.

Nous avons toutefois aussi constaté qu'entre le Ministère et le gouvernement fédéral, qui finance également des services d'établissement en Ontario, la coordination visant à éviter le recouplement des services offerts est limitée. Par exemple, nous avons observé qu'environ 60 % des clients des cours de langue du Ministère durant l'année scolaire 2015-2016 (la dernière achevée au moment de notre audit) étaient aussi admissibles à des cours de langue financés par le gouvernement fédéral. La mesure dans laquelle le Ministère doit lui aussi financer ce service pour ces personnes n'est pas claire, surtout que le nombre moyen d'inscriptions au programme du Ministère a diminué à chacune

des cinq dernières années scolaires. Selon nos estimations, des services d'une valeur d'environ 30 millions de dollars financés par le Ministère à l'intention de ces nouveaux arrivants recoupaient les services déjà financés par le gouvernement fédéral.

De la même manière, nous avons constaté que la coordination des activités du Ministère avec celles d'autres ministères ontariens offrant aussi des services pour aider les nouveaux arrivants à s'établir et à s'intégrer était limitée. Bien que plusieurs ministères offrent aux nouveaux immigrants des services d'éducation, d'aide à l'emploi et d'accès aux soins de santé, le Ministère n'a pas mis en place d'ententes formelles pour obtenir auprès de ces ministères les données sur le nombre de nouveaux arrivants qu'ils servent ni sur leurs résultats. De plus, on nous a informés que ni le Ministère ni aucun autre ministère n'a quantifié les coûts globaux associés à la prestation de services pour aider les nouveaux arrivants à s'établir et à s'intégrer en Ontario.

Le Ministère a pour objectif d'aider les nouveaux arrivants à s'établir et à s'intégrer avec succès en Ontario, mais n'a pas pour autant défini ce qu'est un nouvel arrivant qui a réussi à s'établir et à s'intégrer. Le Ministère n'a pas fixé de jalons ni d'échéancier en matière d'établissement et d'intégration des nouveaux arrivants afin de pouvoir évaluer s'il atteint ses objectifs quant aux nouveaux arrivants, ou déterminer si les nouveaux arrivants ont besoin de plus d'aide. Nous avons constaté que certains nouveaux arrivants ont encore besoin des services du Ministère même plusieurs années après leur arrivée au Canada; ainsi, 25 % des nouveaux arrivants inscrits aux cours de langue du Ministère vivaient au Canada depuis plus de dix ans.

Voici un aperçu de nos principales constatations :

- **Le Ministère n'affecte pas les fonds aux services en fonction des besoins réels des nouveaux arrivants en matière d'aide à l'établissement et à l'intégration.** Le Ministère nous a informés que l'affectation

des fonds pour chaque service était déterminée de façon indépendante et n'était pas fondée sur une comparaison des besoins relatifs. Nous avons constaté que le Ministère n'a pas évalué les besoins en services pour pouvoir déterminer la composition appropriée du portefeuille de services nécessaires afin d'attribuer les fonds. Notre examen des données sur les services et sur les dépenses déclarées par les fournisseurs de services a révélé que les fonds ne sont pas toujours affectés aux services dont les nouveaux arrivants ont le plus besoin. Par exemple :

- **Le besoin de cours de langue a diminué.**

Nous avons observé un recul du nombre moyen d'inscriptions aux cours de langue du Ministère à chacune des cinq dernières années scolaires; de 17 200 en 2011-2012, le nombre d'inscriptions est passé à tout juste un peu plus de 14 900 en 2015-2016. En conséquence, le montant total dépensé pour les cours de langue durant cette période de cinq ans s'établissait à 24 millions de dollars de moins que ce qui était prévu dans le budget.

- **Le financement de la formation relais a diminué, malgré les bons résultats du programme.** Les contrats de formation relais conclus avec les fournisseurs de services au cours des trois dernières années indiquent qu'en moyenne, 71 % des personnes qui ont achevé leur programme de formation relais ont trouvé un emploi dans leur domaine ou dans un domaine connexe. Bien que le financement de base offert par le Ministère pour ce programme ait été constant au cours des cinq dernières années (à raison de 16,2 millions de dollars par année), le financement au-delà du montant annuel de base a fluctué en fonction de la capacité du Ministère à obtenir des contributions à durée limitée auprès des gouvernements provincial et fédéral. Nous avons constaté que le

financement global des programmes de formation relais a diminué d'environ le tiers durant cette période : de 34,4 millions de dollars en 2012-2013, il est passé à seulement 23 millions de dollars en 2016-2017. En raison de l'instabilité du financement annuel et de la réduction globale du financement des programmes, le Ministère n'a financé que 5 nouveaux programmes axés sur l'obtention d'un emploi ou des autorisations requises pour exercer une profession réglementée durant la période visée, comparativement à 75 nouveaux programmes entre 2009 et 2011.

- **Le Ministère n'a pas systématiquement sélectionné et financé les fournisseurs les mieux en mesure de procurer des services aux nouveaux arrivants.**

Nous avons constaté que le Ministère n'a pas fixé les scores minimaux que les demandeurs devaient obtenir pour être admissibles au financement d'un programme de formation relais et de services d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants. En conséquence, le Ministère a approuvé et financé plusieurs propositions ayant obtenu un score inférieur à 50 %. Ces propositions comprenaient des programmes de formation relais qui ont par la suite déclaré qu'entre 26 % et 32 % seulement de ceux qui avaient achevé leur programme avaient obtenu un emploi. De plus, le Ministère n'a pas toujours retenu et financé les programmes de formation relais et les propositions concernant les services d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants ayant les scores les plus élevés, et a plutôt préféré continuer de verser des fonds à des fournisseurs de services existants même s'ils n'avaient pas obtenu des scores aussi élevés. Par exemple :

- **Les contrats de tous les fournisseurs de services d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants existants ont**

**été renouvelés sans égard au score de leur proposition.** Nous avons constaté que les 95 fournisseurs de services qui recevaient déjà des fonds pour la prestation de services d'aide à l'établissement aux nouveaux arrivants et qui ont présenté une proposition pour obtenir des fonds en 2015 ont obtenu un contrat les autorisant à continuer de prodiguer des services en 2016-2017 et 2017-2018. En revanche, nous avons constaté que seulement 2 des 100 nouveaux demandeurs avaient obtenu un contrat, même si les 20 demandeurs ayant obtenu les scores les plus élevés qui ont été rejetés avaient un score de moyen de 81 %, ce qui est considérablement plus élevé que le score moyen de seulement 53 % des 20 demandeurs ayant obtenu les scores les moins élevés qui ont été retenus.

- **Les nouveaux demandeurs qui souhaitent offrir des programmes de formation relais sont rarement retenus, quelles que soient leurs compétences en matière de prestation de tels services.** En réponse au dernier appel de propositions (tenu en 2013) pour des programmes de formation relais axés sur l'obtention d'un emploi ou des autorisations nécessaires pour exercer une profession réglementée, 17 des 18 propositions visant le renouvellement d'un programme de formation relais déjà en place ont été approuvées, comparativement à seulement 5 des 53 demandes visant un nouveau programme. Nous avons en outre remarqué que la demande de propositions antérieure du Ministère (qui remonte à 2012) ne s'adressait qu'aux fournisseurs de programmes existants qui recevaient déjà un financement.
- **Le Ministère n'évalue pas les différences importantes entre les coûts des fournisseurs des services pour s'assurer que ces derniers exercent leurs activités**

**d'une manière rentable.** Nous avons constaté que le coût réel pour chaque visite d'un client chez un fournisseur de services d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants et le coût pour chaque client participant à un programme de formation relais variaient considérablement d'un fournisseur de services à un autre. Toutefois, le Ministère ne compare pas les données sur les services et les données financières déclarées par les fournisseurs de services pour déterminer si les écarts sont raisonnables et si les fournisseurs de services exercent leurs activités d'une manière rentable. Par exemple, selon les contrats visant la prestation de programmes de formation relais exécutés au cours des trois années ayant précédé notre audit, le coût moyen pour chaque personne ayant achevé son programme de formation relais et obtenu un emploi pouvait atteindre 106 100 \$ pour le programme d'un certain fournisseur de services, et s'établir à seulement 3 600 \$ pour le programme d'un autre.

- **Le Ministère ne surveille pas de façon constante les résultats des fournisseurs de services et des nouveaux arrivants pour faciliter la prise des mesures correctives qui s'imposent.** Notre analyse des données sur les résultats a révélé des différences importantes dans les résultats obtenus par les nouveaux arrivants qui devraient faire l'objet d'un suivi, notamment :
  - **Les personnes suivant des cours de langue dans certains conseils scolaires réussissent beaucoup mieux que celles qui fréquentent d'autres conseils scolaires.** Environ la moitié de tous les apprenants qui ont bénéficié d'au moins 100 heures de cours de langue ont réalisé des progrès dans l'apprentissage de l'anglais ou du français durant l'année scolaire 2015-2016. Toutefois, les résultats de chacun des conseils scolaires variaient sensiblement; de fait, aucun des

apprenants ayant fréquenté un conseil scolaire particulier n'avait fait de progrès, alors que 78 % de ceux qui en avaient fréquenté un autre avaient progressé.

- **Les différences dans les résultats des programmes de formation relais offerts par différents fournisseurs de services ne sont pas comparées.** Bien que le taux d'emploi moyen des participants à l'ensemble des programmes de formation relais au cours des trois dernières années s'établisse à 71 %, nous avons constaté des différences importantes entre les programmes. Par exemple, bon nombre de programmes ont déclaré que moins de 40 % des participants ayant achevé leur formation ont obtenu un emploi. De plus, bien que le pourcentage de clients ayant obtenu l'autorisation requise pour exercer leur profession réglementée après avoir achevé leur programme de formation relais s'établisse à 48 %, beaucoup de programmes ont déclaré que moins de 30 % de ceux qui ont achevé leur programme ont obtenu les autorisations nécessaires.
- **Les progrès réalisés par les participants à des cours de langue sont encore faibles chez des participants qui ont reçu davantage d'heures de formation.** Dans l'ensemble des conseils scolaires, seulement 27 % des personnes inscrites à des cours d'anglais qui ont reçu au moins 500 heures de formation linguistique avaient progressé d'en moyenne un niveau de compétence linguistique canadien ce qui concerne l'expression orale et écrite et la compréhension de l'oral et de l'écrit.
- **Les indicateurs de rendement du Ministère ne sont pas suffisants pour faire le suivi des résultats des programmes d'établissement et d'intégration des nouveaux arrivants.** Les indicateurs de rendement du Ministère pour mesurer la réussite de l'intégration des nouveaux arrivants sont axés sur l'emploi, les compétences linguistiques et le nombre de nouveaux arrivants vivant encore dans la province cinq ans après leur arrivée. Ces indicateurs ne sont toutefois pas suffisants pour faire le suivi des résultats en matière d'établissement et d'intégration des nouveaux arrivants. Par exemple :
  - **Les indicateurs de rendement du Ministère concernant les nouveaux arrivants ne mesurent pas certains aspects clés de l'intégration comme la santé, le logement et l'éducation.** Le Ministère n'a pas d'indicateur de rendement pour mesurer les progrès de tous les nouveaux arrivants en matière d'établissement et d'intégration à l'égard de domaines clés comme la santé, le logement et l'éducation. En revanche, l'ancien Secrétariat de l'aide à l'installation des réfugiés syriens du Ministère a mis au point en 2017 un cadre de mesure du rendement pour évaluer les progrès des réfugiés syriens à l'égard de quatre dimensions : établissement et intégration, santé, éducation et économie.
  - **Il n'y a pas d'indicateur pour mesurer le nombre de nouveaux arrivants recevant des prestations d'aide sociale.** Le Ministère n'a pas établi d'indicateur pour évaluer le sort des nouveaux arrivants qui ne trouvent pas d'emploi. En 2016-2017, le ministère des Services sociaux et communautaires a versé des prestations d'aide sociale du programme Ontario au travail dans près des 120 000 dossiers dont le demandeur principal était né à l'étranger. Ces dossiers touchaient plus de 240 000 bénéficiaires, et le montant total des prestations versées atteignait près de 850 millions de dollars. Au cours des dix dernières années, les personnes nées à l'étranger représentaient environ le tiers des dossiers du programme Ontario au

travail et ont reçu approximativement 40 % de toutes les prestations versées dans le cadre du programme.

- **Les cibles du Ministère en matière d'apprentissage linguistique ne permettent pas de savoir si les objectifs de la formation linguistique des nouveaux arrivants sont atteints.** Pour 2018-2019, le Ministère a fixé une cible selon laquelle 60 % des personnes inscrites à un cours de langue qui reçoivent au moins 100 heures de formation doivent progresser d'un niveau de compétence linguistique canadien dans au moins un domaine de compétence. Il n'a toutefois pas établi d'indicateur de rendement ou de cible pour déterminer si les apprenants font des progrès suffisants pour atteindre leurs buts en matière de scolarisation et d'emploi.
- **Les nouveaux arrivants dont les compétences linguistiques sont limitées ne connaissent peut-être pas les services qui leur sont offerts, puisque les sites Web du Ministère ne sont rédigés qu'en anglais et en français.** Le Ministère diffuse dans deux sites Web de l'information sur les services d'aide à l'établissement et à l'intégration qu'il offre aux nouveaux arrivants, y compris les types de services offerts et où s'adresser pour en profiter. Toutefois, comme ces sites Web ne sont rédigés qu'en anglais et en français, ils ne sont pas nécessairement utiles aux nouveaux arrivants qui ne connaissent pas assez bien l'une de ces deux langues.

Le présent rapport contient 10 recommandations préconisant 23 mesures à prendre pour donner suite aux constatations de notre audit.

## Conclusion générale

Le ministère des Affaires civiques et de l'Immigration (le Ministère) n'a pas mis en place des mécanismes et des procédures efficaces pour s'assurer que les fournisseurs de services auxquels il verse des fonds offrent systématiquement des

services efficaces aux nouveaux arrivants. Le Ministère n'a pas été en mesure de faire la preuve qu'il affecte les fonds aux différents services et fournisseurs de services en fonction des besoins de la clientèle et de la valeur des services fournis. Même si le Ministère recueille des données à propos de certains résultats des programmes et mesure ces résultats, ceux-ci ne sont pas systématiquement évalués et ne font pas l'objet de rapports publics, et les données recueillies ne sont pas suffisantes pour surveiller les résultats des nouveaux arrivants en matière d'établissement et d'intégration.

## RÉPONSE GLOBALE DU MINISTÈRE

Le ministère des Affaires civiques et de l'Immigration de l'Ontario (le Ministère) remercie la vérificatrice générale et tous les membres de son équipe pour leur travail d'examen de ses programmes d'aide à l'établissement et à l'intégration des nouveaux arrivants. Il apprécie les observations et les recommandations visant à améliorer l'efficacité de ses programmes d'aide à l'établissement et à l'intégration. L'aide aux nouveaux arrivants et à leurs familles pour assurer leur réussite constitue l'un des objectifs clés du plan stratégique du Ministère intitulé *Une nouvelle orientation : Stratégie ontarienne en matière d'immigration*.

Le Ministère investit chaque année plus de 100 millions de dollars dans des programmes visant à aider les nouveaux arrivants à améliorer leur connaissance du français ou de l'anglais, à obtenir les autorisations nécessaires pour exercer leur profession ou leur métier en Ontario et à décrocher un emploi dans leur domaine, ainsi qu'à trouver l'information et l'aide dont ils ont besoin pour s'établir avec succès dans leur communauté. Le Ministère reconnaît l'importance de la modernisation, de la mesure du rendement et de la gestion des données, et entend tirer profit des travaux déjà commencés pour donner suite aux



recommandations formulées dans le rapport de la vérificatrice générale.

Le Ministère a déjà entrepris des démarches importantes pour accroître la collaboration et la coordination avec le gouvernement fédéral. Il met actuellement la dernière touche à un nouvel Accord Canada-Ontario sur l'immigration, qui établit un cadre pour la planification conjointe des priorités communes. Cet accord comprend un protocole d'entente conçu pour améliorer le partage de l'information et des données aux fins de la mesure du rendement et de la recherche sur les résultats des immigrants, ainsi qu'un protocole d'entente sur l'établissement pour faciliter la coordination bilatérale de la prestation des programmes d'aide à l'établissement et à l'intégration et maximiser les investissements, réduire les recoupements et combler les lacunes des services.

Pour moderniser ses pratiques opérationnelles de base, le Ministère renforce sa capacité d'analyse des données et met en oeuvre une stratégie pour instaurer une culture axée sur les données et produire des données de qualité pour soutenir la prise de décisions fondées sur des faits. Le Ministère a aussi mis sur pied une unité chargée de l'évaluation et de la mesure du rendement, qui veillera à la pertinence, au rendement, à l'efficacité et à l'efficacité des programmes.

Nous sommes heureux de collaborer avec nos partenaires pour améliorer continuellement nos programmes destinés aux nouveaux arrivants afin de les aider à prospérer en Ontario. Le rapport de la vérificatrice générale nous aidera à mieux cibler nos efforts en vue de renforcer nos programmes.

## 2.0 Contexte

### 2.1 Immigration en Ontario

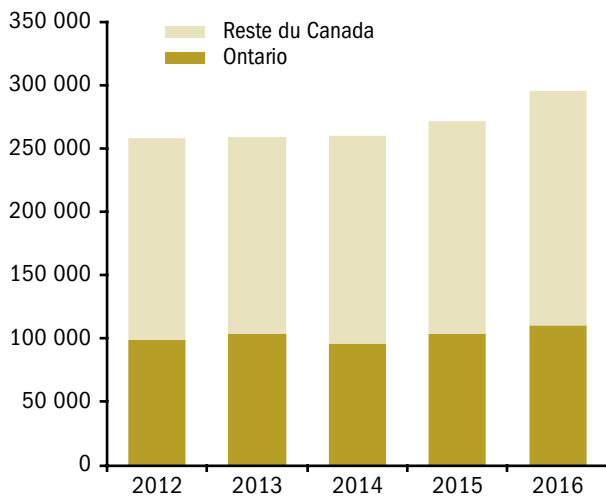
Au cours des cinq dernières années civiles (2012 à 2016), quelque 1 345 000 immigrants se sont établis au Canada à titre de résidents permanents, dont plus de 510 000 en Ontario. La **figure 1** illustre le nombre de résidents permanents qui se sont établis en Ontario et au Canada au cours des cinq dernières années civiles. Les résidents permanents appartiennent généralement à l'une des quatre catégories suivantes :

- **Immigrants économiques** – personnes sélectionnées pour leurs compétences et leur capacité à contribuer à l'économie canadienne.
- **Immigrants de la catégorie du regroupement familial** – personnes parrainées par un proche parent, par exemple un époux, un enfant, un parent ou un grand-parent, qui est un résident autorisé au Canada.
- **Réfugiés** – personnes forcées de fuir leur pays sélectionnées par le gouvernement fédéral pour se réinstaller au Canada et parrainées soit par le gouvernement fédéral, soit par de simples citoyens. Les personnes qui demandent asile à leur arrivée au Canada et dont la demande a été approuvée par le gouvernement fédéral entrent aussi dans la catégorie des réfugiés. Les demandeurs d'asile dont la revendication du statut de réfugié n'a pas encore été approuvée ne sont pas considérés comme des résidents permanents. La question des réfugiés est abordée à la **section 2.3**.
- **Autres immigrants** – personnes admises au Canada pour différentes autres raisons, y compris pour des raisons d'ordre humanitaire.

La **figure 2** montre la ventilation des résidents permanents arrivés en Ontario par catégorie.

**Figure 1 : Nombre de résidents permanents arrivés au Canada, 2012–2016**

Source des données : Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada



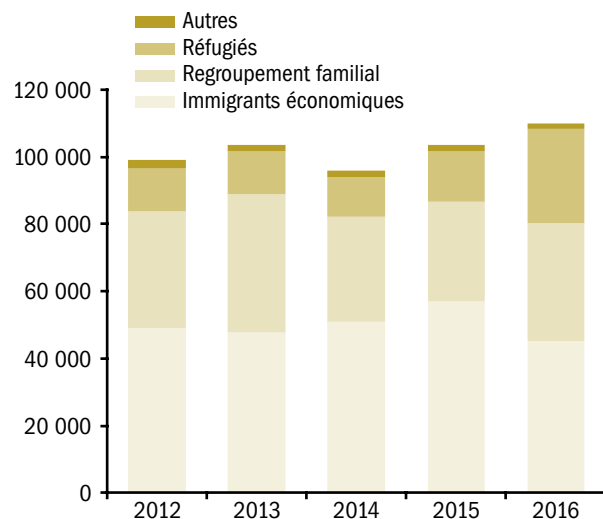
Le gouvernement fédéral est responsable au premier chef de l'immigration au Canada, y compris de la détermination du nombre d'immigrants acceptés chaque année et de la décision d'accorder ou de refuser la citoyenneté canadienne.

Le ministère des Affaires civiles et de l'Immigration de l'Ontario (le Ministère) a pour mandat de maximiser les avantages découlant de l'immigration en fournissant les services nécessaires pour assurer la réussite de l'établissement et de l'intégration sociale et économique des nouveaux arrivants. En 2012, le Ministère a publié un document intitulé *Une nouvelle orientation : Stratégie ontarienne en matière d'immigration* pour déterminer comment il sélectionne, accueille et aide les immigrants qui s'installent en Ontario. Les objectifs de la stratégie comprennent notamment ce qui suit :

- attirer des travailleuses et travailleurs hautement qualifiés pour renforcer l'économie;
- aider les nouveaux arrivants et les nouvelles arrivantes et leurs familles à réussir;
- appuyer des communautés diversifiées et favoriser une économie qui tisse des liens dans le monde.

**Figure 2 : Nombre de résidents permanents arrivés en Ontario par catégorie, 2012–2016**

Source des données : Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada



## 2.2 Services d'aide à l'établissement et à l'intégration

Les nouveaux arrivants ont souvent besoin d'aide pour s'établir et s'intégrer avec succès en Ontario. C'est le gouvernement fédéral qui est le principal bailleur de fonds pour la prestation de ces services. Il finance des services d'aide à l'établissement qui comprennent des séances d'information et d'orientation, l'évaluation des besoins et l'aiguillage vers les services communautaires et gouvernementaux appropriés, des cours de français et d'anglais, ainsi que de l'aide relative à l'emploi.

Pour s'acquitter de son mandat en matière d'établissement et d'intégration, le ministère provincial offre aussi des services pour répondre aux besoins des nouveaux arrivants et aux objectifs énoncés dans sa stratégie d'immigration. Ces objectifs sont les suivants :

- améliorer les perspectives d'emploi pour les immigrants et immigrantes;
- atteindre un taux d'emploi et un niveau de revenus pour les immigrants et immigrantes qui sont conformes à ceux des Ontariens et Ontariennes;



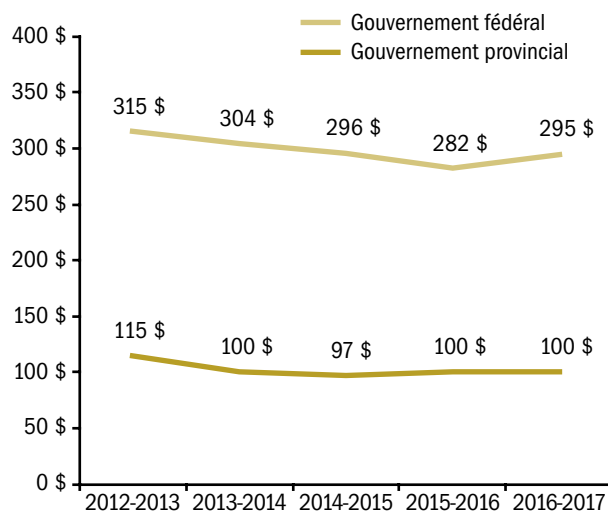
- augmenter le taux d'emploi des immigrants et immigrantes dans les domaines correspondant à leur formation et à leur expérience.

En 2016-2017, le Ministère a versé environ 100 millions de dollars en paiements de transfert à des fournisseurs de services, par exemple des conseils scolaires publics et catholiques, des universités, des collèges et d'autres organismes communautaires sans but lucratif afin qu'ils procurent aux nouveaux arrivants des services d'aide à l'établissement et à l'intégration contribuant à l'atteinte de ces objectifs. Au cours du même exercice, le gouvernement fédéral a consacré 295 millions de dollars au financement de services d'établissement aux nouveaux arrivants en Ontario. La **figure 3** présente le montant du financement fourni par chaque palier de gouvernement à ces fins.

Même si le gouvernement fédéral et le Ministère financent tous deux la prestation de services d'aide à l'établissement et à l'intégration, les critères d'admissibilité à ces services ne sont pas les mêmes. En règle générale, seuls les nouveaux arrivants ayant le statut de résident permanent sont admissibles aux services financés au fédéral, tandis que les services financés par le Ministère sont offerts aux résidents permanents, aux demandeurs d'asile et aux citoyens naturalisés canadiens (nouveaux arrivants ayant obtenu la citoyenneté canadienne). La **figure 4** présente l'admissibilité aux services d'aide à l'établissement

**Figure 3 : Financement fédéral et provincial des services d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants, 2012-2013 à 2016-2017 (en millions de dollars)**

Source des données : ministère des Affaires civiques et de l'Immigration



et à l'intégration financés par le gouvernement fédéral et par le Ministère.

Les sections qui suivent décrivent les principaux programmes du Ministère en vertu desquels ces services sont offerts. En outre, la **figure 5** présente la ventilation du financement offert par le Ministère par programme, et la **figure 6** indique le nombre de personnes qui ont bénéficié des programmes financés par le Ministère.

#### 2.2.1 Cours de langue

Dans le cadre de son programme de cours de langue, le Ministère verse des fonds à des conseils

**Figure 4 : Admissibilité aux services d'aide à l'établissement financés par le gouvernement fédéral et par le Ministère**

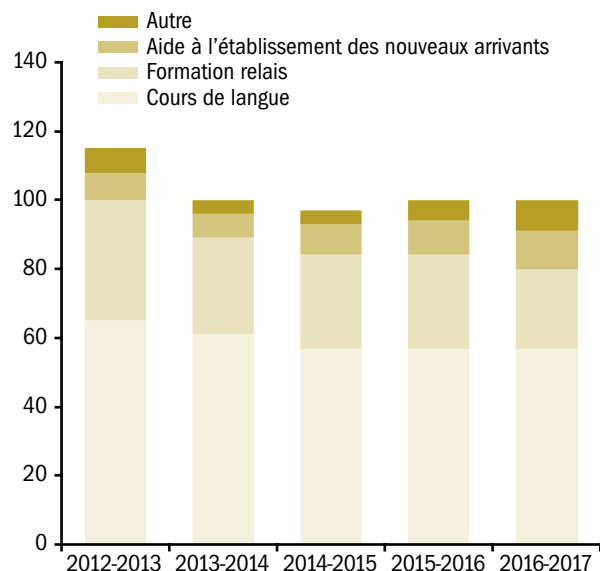
Préparé par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

Source de financement des services	Résidents permanents			Autres résidents			
	Immigrants économiques	Regroupement familial	Réfugiés	Citoyens naturalisés canadiens	Demandeurs d'asile	Résidents temporaires	Aucun statut de résident
Ministère	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non*	Non
Gouvernement fédéral	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Non	Non

\* Les résidents temporaires (par exemple les étudiants étrangers et les travailleurs étrangers temporaires) sont admissibles uniquement aux services d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants et aux services du programme Expérience Globale Ontario du Ministère.

**Figure 5 : Paiements versés par le Ministère aux fournisseurs de services, par programme, 2012-2013 à 2016-2017 (en millions de dollars)**

Source des données : ministère des Affaires civiques et de l'Immigration



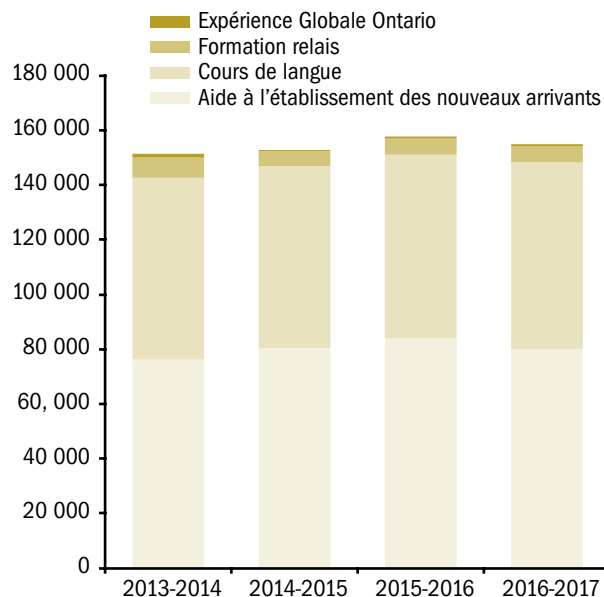
Remarque : Le financement des programmes de la catégorie « Autre » en 2016-2017 comprenait un montant de 5 millions de dollars pour l'initiative des services de réinstallation des réfugiés.

scolaires publics et catholiques pour offrir des cours de français ou d'anglais langue seconde (ALS/FLS) aux immigrants adultes afin qu'ils puissent acquérir les compétences linguistiques nécessaires pour vivre et travailler en Ontario. Au cours de l'exercice 2016-2017, le Ministère a versé des fonds à plus de 30 conseils scolaires en vertu d'un modèle de paiement à l'acte. Le paiement est fondé sur un taux établi par le ministère de l'Éducation pour les programmes d'éducation des adultes, multiplié par le nombre d'inscriptions dans le conseil scolaire durant l'année. Durant l'année scolaire 2016-2017, le taux s'établissait à 3 368 \$ pour 950 heures de cours.

Depuis 2013-2014, tous les immigrants adultes souhaitant s'inscrire à un cours de langue subventionné doivent passer un test pour évaluer leur compétence linguistique en français ou en anglais au regard des niveaux de compétence linguistique canadiens. Cette évaluation est effectuée par l'entremise du Système coordonné

**Figure 6 : Nombre de personnes uniques servies par les programmes du Ministère, 2013-2014 à 2016-2017**

Source des données : ministère des Affaires civiques et de l'Immigration



Remarque : Pour l'exercice 2016-2017, le nombre de personnes ayant reçu des cours de langue constitue une estimation, puisque les données complètes ne sont pas encore disponibles. Avant 2013-2014, on ne dispose pas de données sur les personnes servies pour tous les programmes.

d'évaluation et de référence linguistique (SCERL), financé conjointement par le Ministère et par le gouvernement fédéral. Une fois leur compétence linguistique évaluée, les apprenants sont aiguillés vers les cours de langue appropriés offerts soit par le gouvernement fédéral, soit par le Ministère.

Par l'entremise de son programme de formation linguistique, le Ministère offre aussi aux conseils scolaires et à d'autres fournisseurs de services un financement pour des projets visant à mettre au point des ressources et des outils et à mettre à l'essai de nouvelles méthodes pour la prestation des programmes.

### 2.2.2 Établissement des nouveaux arrivants

Dans le cadre de son programme d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants, le Ministère verse des fonds à près de 100 organismes communautaires sans but lucratif pour la prestation

de services aux nouveaux arrivants dans plus de 90 langues et dans plus de 30 collectivités de l'Ontario. Ces fournisseurs de services assurent la prestation de services de base comprenant ce qui suit :

- évaluation des besoins des nouveaux arrivants et aiguillage vers les services communautaires et gouvernementaux appropriés (p. ex. inscription à l'école, obtention d'une carte Santé et d'un numéro d'assurance sociale, services d'aide à l'emploi);
- services de traduction et d'interprétation (p. ex. pour remplir des formulaires, traduire des documents et prendre des rendez-vous);
- séances d'orientation pour aider les nouveaux arrivants à s'intégrer dans la société canadienne (notamment pour se familiariser avec les services bancaires, leurs droits et les services locaux qui leur sont offerts);
- mettre les nouveaux arrivants en contact avec des réseaux sociaux et professionnels (p. ex. clubs sociaux, groupes de mentorat et associations professionnelles).

Le Ministère finance aussi le perfectionnement professionnel des travailleurs chargés de la prestation de services d'établissement auprès des jeunes nouveaux arrivants, des réfugiés, des femmes seules, des personnes âgées et des nouveaux arrivants installés dans des collectivités rurales. Il finance en outre une initiative visant à sensibiliser les nouveaux arrivants aux questions de violence et de harcèlement sexuels et à améliorer l'aide offerte aux victimes.

Le Ministère octroie le financement aux fournisseurs de services par le biais d'une demande de propositions pluriannuelles (généralement des contrats de deux ans); les propositions sont évaluées par les fonctionnaires du Ministère selon un ensemble de critères, notamment la capacité organisationnelle du fournisseur à exécuter le programme (selon son expérience en matière de prestation des services proposés), le budget présenté (notamment si les dépenses sont raisonnables et les postes suffisamment détaillés),

le besoin manifeste des services proposés, et les cibles proposées pour les services.

### 2.2.3 Formation relais

Dans le cadre de son programme de formation relais, le Ministère verse des fonds à des fournisseurs de services chargés d'aider les immigrants formés à l'étranger à obtenir un emploi sans avoir à refaire leur formation et leurs études. Ces fournisseurs de services comprennent des collèges et universités, des organismes de réglementation professionnelle et des organismes communautaires sans but lucratif offrant des cours et des services dans les trois catégories suivantes :

- **Obtention d'un permis d'exercer** – formation visant à aider les immigrants formés à l'étranger à obtenir les titres nécessaires à l'exercice d'une profession réglementée.
- **Obtention d'un emploi** – formation visant à aider les immigrants formés à l'étranger à obtenir un emploi dans des professions réglementées ou spécialisées.
- **Amélioration du système** – intégration de changements systémiques pour favoriser l'intégration des immigrants formés à l'étranger dans le marché du travail de l'Ontario (p. ex. des outils et des ressources pour aider les employeurs à mieux comprendre et évaluer les compétences et l'expérience des immigrants).

Le Ministère octroie un financement aux fournisseurs de services par le biais d'une demande de propositions pluriannuelles (généralement des contrats de deux ou trois ans), que le Ministère évalue en fonction de critères comme la capacité organisationnelle du fournisseur à exécuter le programme (selon son expérience en matière de prestation du programme proposé) et le budget proposé (pour s'assurer que les dépenses sont raisonnables et que les postes sont suffisamment détaillés). L'évaluation porte également sur les lacunes spécifiques des

compétences, des connaissances et de l'expérience des participants que le projet vise à combler, ainsi que les cibles proposées pour les services. En 2016-2017, le Ministère a versé des fonds à près de 40 fournisseurs de services pour la prestation de programmes de formation relais.

### 2.2.4 Expérience Globale Ontario

Le Ministère assure directement la prestation de services en vertu de l'initiative Expérience Globale Ontario, un centre d'appels et d'information chargé d'orienter les personnes formées à l'étranger pour les aider à obtenir un permis ou une accréditation pour travailler dans une profession ou un métier non lié à la santé réglementé par l'Ordre des métiers de l'Ontario. Ce service a été mis sur pied en vertu de la *Loi de 2006 sur l'accès équitable aux professions réglementées et aux métiers à accréditation obligatoire*. Expérience Globale Ontario est le seul service d'aide à l'établissement et à l'intégration aux nouveaux arrivants que le Ministère est tenu de fournir aux termes de la loi. En 2016-2017, le Ministère a fourni de l'information et des services d'aiguillage à plus de 600 clients.

## 2.3 Aide à l'installation des réfugiés

Les réfugiés sont des résidents permanents entrant dans l'une des quatre grandes catégories suivantes :

- **Réfugiés parrainés par le gouvernement** – personnes sélectionnées et parrainées par le gouvernement fédéral aux fins d'établissement au Canada (lorsqu'elles se trouvaient encore à l'étranger). Le gouvernement fédéral fournit une aide directe au revenu aux réfugiés de cette catégorie durant leurs 12 premiers mois au Canada.
- **Réfugiés parrainés par le secteur privé** – personnes sélectionnées par le gouvernement fédéral aux fins d'établissement au Canada (lorsqu'elles se trouvaient encore à l'étranger) et parrainées et soutenues financièrement

par des organisations du secteur privé ou des particuliers durant leurs 12 premiers mois au Canada.

- **Réfugiés parrainés dans le cadre d'un programme mixte** – personnes sélectionnées par le gouvernement fédéral aux fins d'établissement au Canada (lorsqu'elles se trouvaient encore à l'étranger) et parrainées par des organisations du secteur privé ou des particuliers. Le gouvernement fédéral leur offre une aide au revenu pendant une période maximale de six mois, tandis que les parrains du secteur privé offrent leur aide pour une autre période de six mois.
- **Réfugiés admis au Canada** – personnes qui sont venues d'elles-mêmes au Canada et ont demandé asile à leur arrivée, et dont la revendication du statut de réfugié a été approuvée par le gouvernement fédéral. Les réfugiés admis au Canada ne reçoivent pas d'aide au revenu de la part du gouvernement fédéral.

Comme il est précisé plus haut, les réfugiés sont admissibles à des services d'aide à l'établissement et à l'intégration financés par le gouvernement fédéral et par le Ministère. Le gouvernement fédéral offre aussi des services d'accueil (rencontre et accueil des réfugiés à leur arrivée, remise de vêtements d'hiver et service de transport jusqu'à leur destination) et des services d'hébergement temporaire (et de l'aide pour trouver un logement permanent) aux réfugiés. La section qui suit décrit les autres services offerts par le Ministère.

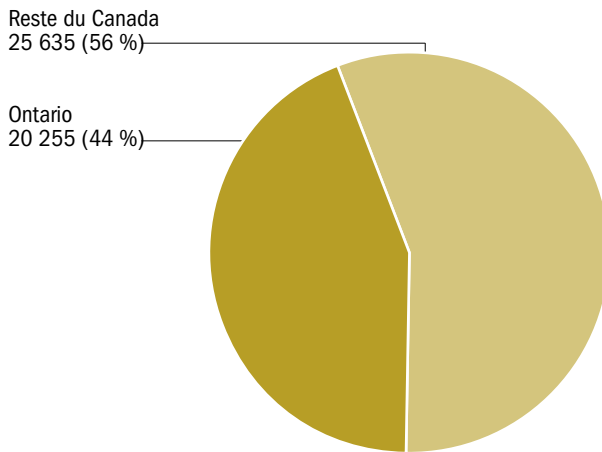
### 2.3.1 Services aux réfugiés financés par le Ministère

De novembre 2015 à mai 2017, près de 46 000 réfugiés syriens se sont établis au Canada, dont plus de 20 000 en Ontario (voir la **figure 7**).

En septembre 2015, en réponse à la crise mondiale des réfugiés, le Ministère a mis sur pied une initiative des services de réinstallation des réfugiés pour faciliter la réinstallation des réfugiés

**Figure 7 : Nombre de réfugiés syriens établis en Ontario et au Canada de novembre 2015 à mai 2017**

Source des données : Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada



en Ontario et pour soutenir l'intégration des réfugiés nouvellement arrivés. Ces services visaient notamment les objectifs suivants :

- accroître le nombre de réfugiés parrainés par le secteur privé en Ontario;
- améliorer les services de réinstallation pour aider les nouveaux réfugiés à s'établir et à s'intégrer;
- encourager la collecte de fonds pour soutenir la réinstallation des réfugiés.

Le financement de ces services s'est établi à 2,1 millions de dollars en 2015-2016 et à 5,0 millions de dollars en 2016-2017, soit la première année complète où ces services ont été offerts. À la fin de l'exercice 2016-2017, près de 11 300 personnes avaient bénéficié de services. Ces services sont offerts aux réfugiés soutenus par le gouvernement, aux réfugiés parrainés par le secteur privé et aux entités du secteur privé qui parrainent des réfugiés. La prestation des services est assurée par des organismes communautaires sans but lucratif. En voici un aperçu :

- **Établissement et intégration des réfugiés** – services d'aide à l'établissement et prise en charge dans la langue maternelle; services spécialisés à l'intention des femmes et des jeunes réfugiés (aide aux devoirs, mentorat,

coordination de l'accès aux services de santé mentale, conseils sur le rôle de parent dans une nouvelle culture, soutien aux victimes de violence familiale ou sexuelle), aide au logement, et services de préparation à l'emploi.

- **Services de soutien aux parrains** – recrutement et formation de parrains; appariement des parrains aux réfugiés à l'étranger; formation à l'intention des avocats et des étudiants en droit qui prépareront les demandes de parrainage; services de formation et d'assistance à l'intention des parrains pour les aider à établir les réfugiés nouvellement arrivés.
- **Renforcement des capacités** – sensibilisation du public pour promouvoir l'accueil dans les communautés et lutter contre le racisme; formation sur les traumatismes et la santé mentale des réfugiés à l'intention des intervenants chargés d'aider les réfugiés à s'établir.

#### Secrétariat de l'aide à l'installation des réfugiés syriens

En plus de ces services d'aide à l'établissement des réfugiés, le Ministère était aussi responsable du Secrétariat de l'aide à l'installation des réfugiés syriens (le Secrétariat). Le Secrétariat a été initialement établi à titre d'entité temporaire par le secrétariat du Cabinet en novembre 2015 (avant d'être transféré sous la responsabilité du Ministère en février 2016) en réponse au lancement du plan national du gouvernement fédéral pour la réinstallation des réfugiés syriens. Sa mission première était de diriger les initiatives pangouvernementales de soutien à l'établissement et à l'intégration des réfugiés syriens en Ontario en collaboration avec le gouvernement fédéral pour s'assurer que les intervenants concernés, y compris les autres ministères, les municipalités et les fournisseurs de services de l'Ontario, sachent combien de réfugiés syriens allaient arriver et à quel moment, afin de leur permettre de répondre

convenablement en offrant des services clés comme des soins de santé et de l'aide à l'éducation des enfants.

Le Secrétariat avait aussi pour mandat d'élaborer un cadre de mesure du rendement pour évaluer les résultats en matière d'établissement et d'intégration des réfugiés syriens. En outre, le Secrétariat a consulté des organismes et des particuliers participant à la réinstallation des réfugiés syriens en Ontario afin de cerner les lacunes et les possibilités d'amélioration de la prestation des services, et de formuler des recommandations pour combler les lacunes. D'autres ministères ontariens, des organismes d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants, des conseils scolaires, des municipalités et des groupes de discussion formés de réfugiés syriens faisaient partie des entités consultées.

Le Secrétariat a été démantelé en mai 2017, mais a été remplacé en juin 2017 par le Secrétariat de l'aide à l'installation des réfugiés, dont le mandat plus général touche tous les réfugiés. Le budget du Secrétariat de l'aide à l'installation des réfugiés pour 2017-2018 s'établit à 1,2 million de dollars; ses responsabilités comprennent la mise en oeuvre du cadre de mesure du rendement mis au point par son prédécesseur et le suivi auprès des autres ministères ontariens pour déterminer les progrès réalisés à l'égard des recommandations. À l'heure actuelle, il est prévu que le Secrétariat de l'aide à l'installation des réfugiés cessera ses activités en mars 2019.

## 2.4 Surveillance et mesure du rendement

Le Ministère a conclu des contrats pluriannuels avec des fournisseurs de services chargés de la prestation de services d'aide à l'établissement et à l'intégration des nouveaux arrivants. Les obligations prévues aux contrats comprennent une reddition de comptes, des cibles de service et les fonds alloués. Le Ministère a mis en place un certain nombre de mécanismes de surveillance pour déterminer si les fournisseurs de services

s'acquittent de leurs obligations contractuelles, notamment en matière d'évaluation des risques, de production de rapports d'étape et de présentation d'états financiers audités. Ces mécanismes de surveillance sont décrits à l'**annexe 1**. Outre ces activités, le Ministère peut effectuer des examens spéciaux et des visites sur place pour donner suite à des préoccupations particulières concernant un fournisseur de services. Le Ministère a aussi demandé des évaluations externes des programmes qu'il finance afin de déterminer s'ils s'inscrivent dans son mandat et ses objectifs stratégiques.

Au cours des cinq dernières années, le Ministère n'a pas mis en place un ensemble cohérent d'indicateurs de son propre rendement à l'égard des services d'aide à l'établissement et à l'intégration qu'il finance. Toutefois, dans un rapport de planification pour 2017-2018 au Conseil du Trésor, le Ministère a décrit les nouveaux indicateurs de rendement qu'il entend dorénavant utiliser pour faire un suivi et une reddition de comptes – y compris les valeurs de référence et les cibles, ainsi que les dates cibles pour l'atteinte de résultats particuliers. L'**annexe 2** décrit les quatre indicateurs de rendement que le Ministère a mis en oeuvre à la suite de ce processus.

## 2.5 Services fournis par d'autres ministères ontariens

Bien que le mandat du Ministère soit de veiller à la réussite de l'établissement et de l'intégration des nouveaux arrivants en Ontario, d'autres ministères fournissent aussi aux nouveaux arrivants des services facilitant leur établissement et leur intégration. Il s'agit des ministères suivants :

- **Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle** – fournit des programmes de formation professionnelle (par l'entremise d'Emploi Ontario), des services d'alphabétisation et de formation de base, des programmes d'accès au marché du travail et des services d'aide à la recherche d'emploi pour les nouveaux arrivants.



- **Ministère de l'Éducation** – offre des programmes d'éducation élémentaire et secondaire aux élèves de l'Ontario (y compris les nouveaux arrivants). Il fournit aussi des services de soutien scolaire, notamment des cours d'apprentissage de l'anglais, des services d'éducation à l'enfance en difficulté et des services de soins de santé mentale. Le Ministère a aussi fourni un financement pour la mise en place de cours d'été admettant les réfugiés nouvellement arrivés.
- **Ministère des Services sociaux et communautaires** – fournit des prestations d'aide sociale aux familles à faible revenu de l'Ontario (y compris les nouveaux arrivants), ainsi que des services de soutien à l'intention des victimes de violence familiale et des adultes et enfants ayant une déficience intellectuelle ou physique.
- **Ministère de la Condition féminine** – finance des programmes destinés aux femmes (y compris les nouvelles arrivantes) afin de prévenir la violence faite aux femmes et de promouvoir la sécurité économique des femmes, ainsi que des services de counselling et des programmes de formation en entrepreneuriat et de formation professionnelle. Il finance aussi des campagnes de sensibilisation auprès des communautés de nouveaux arrivants afin de diffuser de l'information sur le droit de la famille (renseignements juridiques à propos des droits des femmes en vertu des lois ontariennes et canadiennes) et de faire de la sensibilisation à propos de la violence faite aux femmes.
- **Ministère de la Santé et des Soins de longue durée** – par l'entremise des 14 réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) et des 75 centres de santé communautaire (CSC) de l'Ontario, offre des soins de santé primaires et des programmes de santé communautaire aux personnes qui sont confrontées à des obstacles à l'accès aux services de santé, y compris les réfugiés, les nouveaux immigrants et les personnes qui n'ont pas d'assurance-santé.
- **Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse** – finance des services destinés aux enfants et aux jeunes, notamment des services de protection de l'enfance, des programmes pour répondre aux besoins particuliers, des services de santé et de développement des enfants, des services de justice pour la jeunesse et des services de santé mentale. Pour soutenir l'arrivée récente des réfugiés syriens, le ministère a financé une équipe spécialisée en immigration chargée d'offrir sur demande des services de formation et de consultation aux sociétés d'aide à l'enfance et à des groupes de parrainage privé à propos des questions relatives à l'immigration, ainsi qu'aux organismes d'aide à l'établissement pour soutenir et informer les nouveaux arrivants syriens à propos des lois canadiennes et du rôle de parent au Canada. Le ministère a aussi financé un programme permettant à des intervenants auprès des jeunes d'offrir un soutien individualisé à de jeunes réfugiés syriens présentant un risque élevé.
- **Ministère du Procureur général** – finance Aide juridique Ontario, qui fournit des services d'aide juridique aux personnes à faible revenu en Ontario, y compris les nouveaux arrivants. Dans le cas des nouveaux arrivants, cela comprend une aide juridique à l'intention des demandeurs d'asile pour les aider à faire les démarches judiciaires nécessaires à l'obtention du statut de réfugié.

### 3.0 Objectif et étendue de l'audit

Notre audit avait pour objectif de déterminer si le ministère des Affaires civiques et de l'Immigration

(le Ministère) a mis en place des systèmes et des procédures efficaces pour garantir que les fournisseurs de services offrent en temps opportun aux nouveaux arrivants ayant besoin de services d'aide à l'établissement et à l'intégration des services appropriés et efficaces, conformément aux ententes signées; si le financement est alloué aux fournisseurs de services en fonction des besoins de la clientèle cible et de la valeur des services fournis; et si les résultats des programmes du Ministère sont mesurés et évalués et font l'objet de rapports publics. Le Programme des candidats de l'Ontario du Ministère était exclu de notre audit, puisque nous avons réalisé un audit de ce programme en 2014.

Avant d'entreprendre notre travail d'audit sur le terrain, nous avons établi les critères à utiliser pour atteindre notre objectif d'audit (voir l'**annexe 3**). Ces critères ont été établis après examen des lois, des directives, des politiques et des procédures en vigueur, ainsi que des résultats d'études internes et externes et des pratiques exemplaires. La haute direction du Ministère a examiné les objectifs de notre audit et les critères s'y rapportant et a convenu qu'ils étaient pertinents.

Nous nous sommes concentrés sur les activités du Ministère au cours de la période de cinq ans se terminant en mars 2017. Nous avons réalisé notre audit entre janvier et août 2017, et nous avons obtenu une déclaration écrite de la part de la direction du Ministère le 10 novembre 2017 confirmant qu'il nous avait remis toute l'information dont il dispose et qui est susceptible d'avoir une incidence importante sur les constatations ou les conclusions formulées dans le présent rapport.

Notre travail comprenait des discussions approfondies avec les fonctionnaires pertinents du Ministère qui ont participé à la conception, au financement, à la prestation, à la supervision et à l'évaluation du rendement des services d'aide à l'établissement et à l'intégration des nouveaux arrivants offerts par le Ministère. Nous avons aussi examiné et analysé les dossiers pertinents,

notamment les politiques et procédures et les données sur les services, les finances et le rendement déclarées au Ministère par les fournisseurs chargés de la prestation des services financés. Notre audit a plus particulièrement porté sur trois des programmes d'aide à l'établissement et à l'intégration financés par le Ministère – les cours de langue, la formation relais et l'établissement des nouveaux arrivants – qui représentent à eux trois environ 90 % du financement versé par le Ministère.

Nous avons aussi rencontré le personnel de la haute direction de l'Ontario Council of Agencies Serving Immigrants, un organisme qui représente les organismes offrant des services aux immigrants et aux réfugiés en Ontario, afin de cerner les préoccupations des organismes et les défis qu'ils doivent relever pour assurer la prestation de services d'établissement et d'intégration aux nouveaux arrivants et d'en discuter. De plus, nous avons rencontré des représentants de conseils scolaires pour connaître leurs points de vue sur la prestation des cours de langue, et nous avons mené un sondage auprès de tous les conseils scolaires (dont plus 85 % ont répondu à notre questionnaire) offrant des cours de français et d'anglais aux nouveaux arrivants afin de savoir ce qu'ils pensaient du caractère opportun et de l'accessibilité des cours proposés. Nous avons en outre visité des fournisseurs de services d'aide à l'établissement destinés aux nouveaux arrivants pour connaître leurs points de vue à propos des défis auxquels sont confrontés les nouveaux arrivants pour l'obtention des services dont ils ont besoin pour réussir à s'établir et à s'intégrer. Enfin, nous avons communiqué avec les responsables d'autres provinces canadiennes pour parler du financement, de la mesure du rendement et des pratiques exemplaires en matière de services d'aide à l'établissement et à l'intégration dans leur province.

Nous avons examiné les rapports d'audit pertinents produits par la Division de la vérification

interne de l'Ontario afin de déterminer la portée et l'étendue de notre audit.

## 4.0 Constatations détaillées de l'audit

### 4.1 Le Ministère n'affecte pas les fonds réservés aux services aux nouveaux arrivants en fonction de l'évaluation des besoins et du rapport coût-efficacité, et pas toujours aux fournisseurs de services obtenant les meilleurs scores

Le Ministère n'a pas attribué les fonds réservés aux services d'aide à l'établissement et à l'intégration en fonction d'une évaluation des besoins des nouveaux arrivants. En outre, ses processus d'affectation des fonds ne sont pas toujours efficaces pour garantir que les fonds sont alloués aux services et aux fournisseurs de services qui peuvent répondre le mieux et de manière efficiente et efficace aux besoins des nouveaux arrivants en matière d'établissement et d'intégration.

#### 4.1.1 Les services financés par le Ministère recourent ceux qui sont financés par le gouvernement fédéral

Même si le Ministère sait que les services d'aide à l'établissement et à l'intégration qu'il finance recourent souvent les services offerts par le gouvernement fédéral, il n'a pas évalué la nécessité de ce recoupement ni pris de mesures pour l'atténuer.

En 2016-2017, une somme de 68 millions de dollars – plus des deux tiers des paiements de transfert versés par le Ministère aux fournisseurs de services – a été consacrée à la prestation de cours de langue et de services d'aide à l'établissement à l'intention des nouveaux arrivants, qui sont

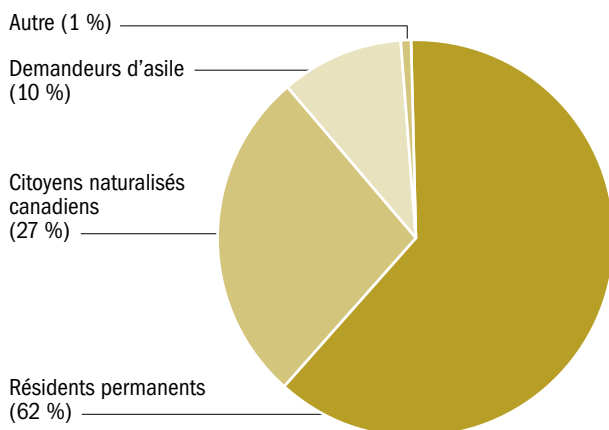
également financés par le gouvernement fédéral en Ontario. Bien que le Ministère fournisse aussi ces services à des personnes qui ne sont pas admissibles aux services financés par le gouvernement fédéral (demandeurs du statut de réfugié et citoyens naturalisés canadiens), nous avons constaté que plus de 60 % des clients des cours de langue durant l'année scolaire 2015-2016 et 25 % des clients bénéficiant des services d'aide à l'établissement destinés aux nouveaux arrivants étaient des résidents permanents et donc admissibles aux services financés par le gouvernement fédéral (voir les **figures 8 et 9**). Nous estimons qu'en 2016-2017, des cours de langue et des services d'aide à l'établissement destinés aux nouveaux arrivants d'une valeur d'environ 30 millions de dollars ont été financés par le Ministère, alors que le gouvernement fédéral fournissait et finançait déjà de tels services.

#### 4.1.2 Le Ministère n'affecte pas les fonds aux services en fonction des besoins réels des nouveaux arrivants

Le Ministère nous a informés que l'affectation des fonds pour chaque service était déterminée de façon indépendante et n'était pas fondée sur une comparaison des besoins relatifs à l'égard de chacun des services ni de l'efficacité pour ce qui est de répondre aux besoins des nouveaux arrivants. Les fonctionnaires supérieurs du Ministère à qui nous avons parlé ont souligné qu'il serait utile de regrouper tous les fonds des programmes et d'allouer le financement aux programmes individuels en fonction de l'évolution des besoins des nouveaux arrivants. En outre, le Ministère n'a pas évalué les besoins des nouveaux arrivants pour s'assurer que les fonds limités dont il dispose sont répartis de façon appropriée entre les différents services. Comme l'indique la **figure 10**, 91 millions de dollars – soit environ 90 % des fonds dont le Ministère disposait en 2016-2017 – ont été attribués à des fournisseurs de services pour la prestation de cours de langue, de programmes de formation

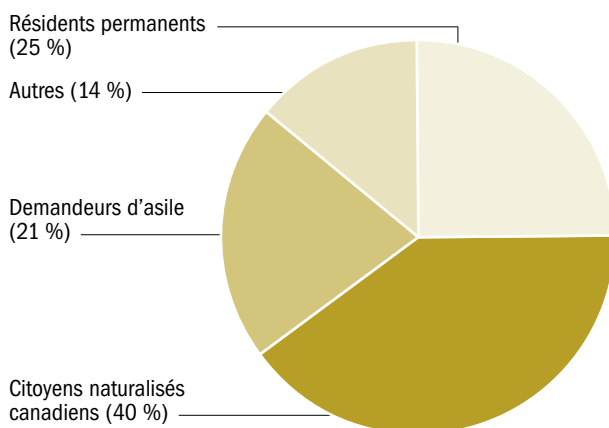
**Figure 8 : Pourcentage des clients des cours de langue par statut d'immigrant, 2015-2016**

Source des données : ministère des Affaires civiles et de l'Immigration



**Figure 9 : Pourcentage des clients des services d'aide à l'établissement par statut d'immigrant, 2016-2017**

Source des données : ministère des Affaires civiles et de l'Immigration



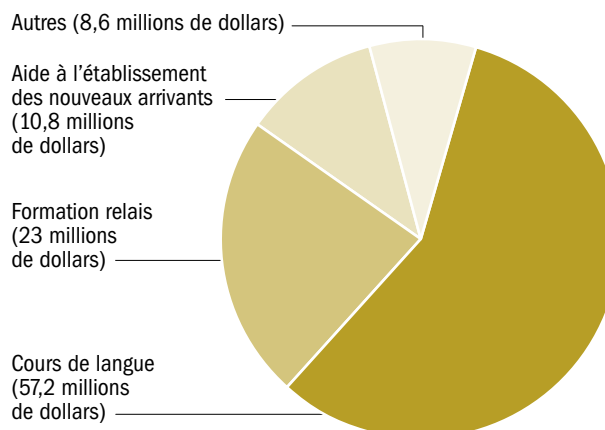
relais et de programmes d'aide à l'établissement destinés aux nouveaux arrivants.

Notre examen des données sur les services et les dépenses déclarées par les fournisseurs de services a confirmé que les fonds ne sont pas alloués aux services dont les nouveaux arrivants ont le plus besoin. Par exemple :

- **La diminution des besoins pour des cours de langue constitue une bonne occasion de réaffecter les fonds.** Nous avons observé un recul du nombre moyen d'inscriptions aux

**Figure 10 : Paiements de transfert par programme, 2016-2017**

Source des données : ministère des Affaires civiles et de l'Immigration



cours de langue du Ministère à chacune des cinq dernières années scolaires; de 17 200 en 2011-2012, le nombre d'inscriptions s'établissait tout juste au-dessus de 14 900 en 2015-2016. En conséquence, le montant réellement dépensé pour les cours de langue durant cette période de cinq ans s'élevait à 24 millions de dollars de moins que ce qui était prévu dans le budget. Les fonds inutilisés pour les cours de langue soit n'ont pas été dépensés, soit ont été réaffectés à d'autres services et priorités du Ministère en matière de services d'aide à l'établissement. De plus, un examen des données limitées sur la liste d'attente dont disposait le Ministère a révélé que la liste des personnes en attente de cours de langue financés par le Ministère est courte, et représente moins de 2 % de toute la clientèle.

- **L'ampleur des besoins en matière de services d'aide à l'établissement à l'intention des nouveaux arrivants financés par le Ministère n'est pas clairement définie.** En réponse à la demande accrue pour des services d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants, le Ministère a réaffecté au cours des cinq dernières années (2012-2013 à 2016-2017) les fonds non

utilisés pour d'autres services aux services d'aide à l'établissement et en 2015-2016, il a aussi majoré de 3,5 millions de dollars le financement de base des services d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants. Le montant des fonds demandés par les fournisseurs de services d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants en 2015 pour les exercices 2016-2017 et 2017-2018 était plus de deux fois plus élevé que le montant accordé par le Ministère. Nous avons constaté que le Ministère n'a pas les renseignements nécessaires (par exemple les données des listes d'attente des fournisseurs de services) pour l'aider à déterminer l'ampleur de ces services et des besoins. Les fournisseurs de services à qui nous avons rendu visite nous ont dit qu'ils étaient généralement en mesure d'offrir des services le jour même aux nouveaux arrivants qui se présentaient en personne, et qu'ils pouvaient s'occuper des nouveaux arrivants qui prenaient rendez-vous à l'avance dans un délai de trois semaines.

- **Les programmes de formation relais sont efficaces pour aider de nombreux immigrants à intégrer le marché du travail, mais le financement qui leur est consacré a diminué.** Comme il est décrit à la section 4.3.3, la majorité des participants qui ont achevé leur programme de formation relais ont trouvé un emploi dans leur domaine ou dans un domaine connexe. Bien que le financement de base pour la formation relais soit demeuré stable à 16,2 millions de dollars ces cinq dernières années (2012-2013 à 2016-2017), le financement annuel au-delà de ce montant de base a fluctué en fonction de la capacité du Ministère à obtenir des contributions d'une durée limitée auprès des gouvernements provincial et fédéral. Nous avons constaté que le financement global pour la formation relais a diminué au cours de cette période, passant de 34,4 millions de

dollars en 2012-2013 à 23 millions de dollars en 2016-2017. Nous avons également observé qu'en raison de l'instabilité du financement d'une année à l'autre et de la réduction globale du financement des programmes, le Ministère n'a sollicité qu'une seule fois de nouvelles propositions de programmes de formation relais et financé seulement cinq nouveaux programmes d'obtention des autorisations nécessaires pour exercer une profession et d'aide à l'emploi, ce qui constitue une diminution considérable par rapport aux 75 nouvelles propositions financées entre 2009 et 2011.

### RECOMMANDATION 1

Pour que le ministère des Affaires civiles et de l'Immigration utilise ses ressources de manière optimale afin de mieux répondre aux besoins des nouveaux arrivants en matière d'établissement et d'intégration en Ontario, le Ministère doit :

- évaluer la nécessité de verser un financement provincial pour des services qui sont également financés par le gouvernement fédéral et, le cas échéant, réduire les recouvrements des services financés;
- évaluer les besoins réels des nouveaux arrivants afin de valider la composition du portefeuille de services qu'il convient de financer et d'attribuer les fonds en fonction de ces besoins.

### RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère est d'accord avec cette recommandation et s'emploie à évaluer les besoins des nouveaux arrivants et à réduire les recouvrements des services.

Le Ministère est déterminé à poursuivre sa collaboration avec le gouvernement fédéral pour réduire la redondance du financement des services d'aide à l'établissement et

à l'intégration. La coordination avec le gouvernement fédéral sera améliorée grâce à un protocole d'entente sur l'établissement (le Protocole) négocié dans le cadre du nouvel Accord Canada-Ontario sur l'immigration. Le Protocole encadrera la collaboration bilatérale au cours des cinq prochaines années dans des domaines comme le partage d'information sur les besoins, les pratiques exemplaires et les résultats afin d'assurer l'efficacité de la coordination des programmes fédéraux et provinciaux et de maximiser les investissements, d'améliorer la prestation des services, de réduire les chevauchements et de combler les lacunes en matière de services.

Le Ministère entend évaluer de façon continue les besoins des nouveaux arrivants et les services qui leur sont offerts afin de s'assurer qu'il offre tous les services nécessaires pour répondre aux besoins en matière d'aide à l'établissement et à l'intégration. Le Ministère examinera son approche en matière d'évaluation des programmes, d'évaluation des besoins et d'utilisation de l'information afin d'optimiser la conception et l'exécution des programmes et d'attribuer les fonds en fonction des besoins. De plus, en raison du succès qu'ont connu ces programmes, une hausse annuelle de 7 millions de dollars du financement des programmes de formation relais de l'Ontario a été approuvée en 2017.

#### 4.1.3 Le Ministère ne sélectionne et ne finance pas toujours les fournisseurs de services les mieux en mesure d'offrir des services aux nouveaux arrivants

Contrairement aux cours de langue, pour lesquels la majeure partie du financement est versé aux conseils scolaires en fonction du nombre de clients inscrits aux cours, le financement des programmes de formation relais et des services d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants est accordé aux fournisseurs de services en fonction de

l'évaluation que fait le Ministère des propositions soumises. Ces propositions sont évaluées en fonction d'un certain nombre de critères, notamment l'expérience du soumissionnaire en matière de prestation des services proposés, le budget soumis (y compris le caractère raisonnable des dépenses prévues et la façon dont les ressources seront utilisées), le sommaire des activités de programme, l'évaluation des besoins à l'égard des services proposés et les cibles proposées pour les services. Les propositions de services d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants comprennent des cibles relatives au nombre de personnes auxquelles les services seront offerts et au nombre de visites de clients. Les propositions de programmes de formation relais comprennent des cibles relatives au nombre de participants qui présentent une demande, accèdent aux services, achèvent leur programme et obtiennent un emploi par la suite.

Notre examen des propositions évaluées concernant des programmes de formation relais et des services d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants a révélé que le Ministère ne sélectionnait et ne finançait pas toujours les propositions ayant obtenu les meilleurs scores, et préférerait continuer de financer des fournisseurs existants même s'ils n'avaient pas obtenu un score aussi élevé que d'autres. Le Ministère n'a pas toujours fourni une justification pertinente pour expliquer sa décision de financer des fournisseurs de services ayant obtenu des scores faibles. Nos préoccupations particulières quant à chacun des programmes sont exposées dans les sections qui suivent.

##### Aide à l'établissement des nouveaux arrivants

- **Les contrats de tous les fournisseurs de services d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants ont été renouvelés sans égard au score attribué à la proposition.** Nous avons constaté que les 95 fournisseurs de services qui recevaient déjà des fonds pour la prestation de services d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants et qui



ont présenté une proposition pour obtenir des fonds en 2015 ont obtenu un contrat les autorisant à continuer d'offrir des services en 2016-2017 et 2017-2018. Inversement, nous avons constaté que seulement deux des 100 nouveaux demandeurs avaient obtenu un contrat, même si les 20 demandeurs ayant obtenu les scores les plus élevés qui ont été rejetés avaient un score moyen de 81 %, ce qui est considérablement plus élevé que le score moyen de seulement 53 % des 20 demandeurs ayant obtenu les scores les moins élevés qui ont été retenus.

- **L'explication fournie pour justifier le fait que les propositions de nouveaux demandeurs ayant obtenu les meilleurs scores n'ont pas été retenues n'était pas claire.** Dans certains cas, les propositions ayant obtenu les meilleurs scores pour la prestation de services d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants dans des régions géographiques similaires ont été rejetées en faveur de propositions ayant obtenu des scores plus faibles. Nous avons constaté que les dossiers ne comportaient aucune explication claire des raisons à l'appui de telles décisions, et le Ministère n'a pas été en mesure de nous fournir une justification. Nous avons noté que les écarts entre les scores étaient parfois importants. Par exemple :
  - Un nouveau demandeur à qui le Ministère a attribué un score de 84 % n'a pas eu de contrat, alors que quatre autres fournisseurs de services d'une région géographique similaire qui ont obtenu des scores allant de 54 % à 75 % ont été retenus – ces quatre fournisseurs avaient déjà un contrat pour la prestation de services d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants.
  - Un autre nouveau demandeur à qui le Ministère a attribué un score de 75 % n'a pas eu de contrat, alors que deux autres fournisseurs de services d'une région

géographique similaire ayant obtenu des scores de 55 % et de 56 % ont été retenus – tous deux avaient déjà un contrat pour la prestation de services d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants.

- **Le Ministère n'a pas défini de scores minimaux à atteindre pour déterminer l'admissibilité des demandeurs à un financement.** Notre examen des propositions a révélé que cinq propositions ayant obtenu un score global de 50 % ou moins ont été retenues pour un financement, y compris une proposition qui a obtenu un score aussi bas que 29 %. Dans les cinq cas, le fournisseur de services qui a soumis la proposition avait déjà un contrat pour la prestation de services d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants. Nous avons remarqué que dans le cas du fournisseur de services ayant obtenu un score de 29 %, le Ministère n'a cessé de lui verser des fonds qu'après que l'administration municipale a annulé le financement de ce fournisseur. Au moment de l'évaluation de la proposition du fournisseur de services, le Ministère lui avait attribué un score de seulement 24 % à l'égard de la capacité à fournir des services d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants.

#### Formation relais

- **Les nouveaux demandeurs qui souhaitent offrir des programmes de formation relais sont rarement retenus, quelles que soient leurs compétences en matière de prestation de tels services.** En réponse au dernier appel de propositions (en 2013) pour des programmes axés sur l'emploi et l'obtention des titres nécessaires pour exercer une profession, 17 des 18 propositions de renouvellement d'un programme de formation relais existant ont été approuvées, comparativement à seulement 5 des 53 demandes de mise en place d'un nouveau programme. Nous avons constaté que les

demandes de propositions antérieures (en 2012) du Ministère ne s'adressaient qu'aux fournisseurs de programmes existants recevant déjà du financement.

- **Le Ministère n'a pas défini le score minimal requis pour que les demandeurs soient admissibles à un financement pour des programmes de formation relais.** Comme pour les services d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants, le Ministère n'a pas établi de score minimal à atteindre pour déterminer l'admissibilité au financement des propositions de formation relais. Le Ministère nous a informés qu'il n'avait pas fixé de seuil afin de pouvoir tenir compte d'autres facteurs, notamment des zones géographiques et des groupes démographiques prioritaires (p. ex. les francophones, retenus comme groupe démographique cible dans le cadre de la Stratégie ontarienne en matière d'immigration de 2012). Notre examen a révélé que 5 des 17 propositions approuvées visant le renouvellement de programmes existants avaient obtenu un score inférieur à 50 %, l'une ayant même obtenu un score de seulement 27 %. Le Ministère n'a pas fourni de justification claire à propos du renouvellement de ce programme, même si les évaluateurs indiquaient que le demandeur n'avait pas obtenu de résultats satisfaisants en matière d'emploi et que son budget était confus. Après l'approbation, seulement 27 % des personnes qui ont achevé ce programme ont obtenu un emploi correspondant à leur formation et à leur expérience dans leur domaine. Au total, 32 % des participants ont obtenu un emploi, y compris un emploi dans un domaine connexe, comparativement à une moyenne de 71 % pour l'ensemble des autres contrats visant des programmes de formation relais des trois années précédentes. Le Ministère a renouvelé un autre programme auquel ses évaluateurs avaient attribué un score de seulement 37 % et souligné que

rien n'indiquait que des employeurs s'étaient engagés dans le cadre du programme, et que les résultats en matière d'emploi étaient médiocres. Bien que le Ministère nous ait informés qu'il avait renouvelé le programme parce qu'il n'y avait pas d'autres services de formation relais dans la même région géographique, aucune justification claire à l'appui du renouvellement du programme n'était consignée dans les dossiers. Après l'approbation du programme, seulement 18 % des personnes qui l'ont achevé ont obtenu un emploi correspondant à leur formation et à leur expérience dans leur domaine (32 %, si l'on tient compte des personnes qui ont obtenu un emploi sans avoir terminé le programme), et au total, 26 % ont obtenu un emploi, y compris un emploi dans un domaine connexe (40 %, si l'on tient compte des personnes qui n'ont pas terminé le programme).

- **Les nouvelles demandes ayant obtenu un score élevé n'ont pas été retenues; des propositions ayant un score faible ont plutôt été renouvelées.** Nous avons constaté que certaines demandes visant de nouveaux programmes de formation relais n'ont pas obtenu de financement et ont plutôt été inscrites sur une liste d'attente dépendant de la disponibilité de fonds supplémentaires, même si elles ont obtenu un score supérieur à celui de demandeurs existants dont les programmes de formation ont été renouvelés. Par exemple :
  - Les propositions de deux nouveaux demandeurs auxquels les évaluateurs du Ministère ont attribué un score de 55 % et de 68 % ont été mises de côté et n'ont pas obtenu de financement en raison de préoccupations concernant le recoupement avec des programmes de formation relais existants. Toutefois, on ne sait pas clairement si les programmes existants répondaient aux besoins en matière de formation des nouveaux

arrivants oeuvrant dans les domaines concernés. Comme il est mentionné plus haut, cinq des 17 programmes de formation relais existants que le Ministère a choisi de renouveler avaient obtenu un score inférieur à 50 %, l'un ayant même obtenu un score de seulement 27 %.

- Dans un autre cas, une proposition qui n'a pas été retenue a obtenu un score de 73 %; les évaluateurs du Ministère lui ont attribué un bon score en raison de l'évaluation de la demande du marché du travail et des stratégies d'atténuation des risques, y compris en ce qui concerne l'établissement adéquat des nouveaux arrivants dans la région géographique concernée. Nous avons toutefois relevé que la justification du refus d'accorder un financement au programme à ce moment n'était pas cohérente avec le score attribué par le Ministère; il était notamment question de préoccupations quant à la demande du marché du travail et à la capacité du programme à recruter un nombre suffisant de participants dans la région géographique visée.
- **Les fournisseurs de services disposent de peu de temps pour préparer de nouvelles propositions de programmes de formation relais.** Nous avons constaté qu'en 2017 (au moment où s'achevaient nos travaux sur le terrain) et en 2013 (dernière année où le Ministère a demandé des propositions de nouveaux programmes de formation relais ciblant l'obtention d'un emploi et des autorisations nécessaires pour exercer une profession), le Ministère n'a donné que deux mois aux demandeurs pour préparer et soumettre leurs propositions. Les fournisseurs de services à qui nous avons parlé ont exprimé des préoccupations, notamment à propos du fait que le délai imparti n'était pas suffisant, que le moment où la demande de propositions a été émise (en été) rendait plus difficile la

préparation des propositions, et qu'il eut été utile que le Ministère fournisse un préavis avant l'émission de la demande de nouvelles propositions. La direction du Ministère a aussi convenu qu'il eut été utile de fournir un préavis et d'accorder davantage de temps aux fournisseurs pour préparer leurs propositions de nouveaux programmes.

#### 4.1.4 Les décisions de financement ne tiennent pas compte du rapport coût-efficacité des programmes

Bien que les critères du Ministère pour évaluer les propositions de programmes de formation relais et de services d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants comprennent une évaluation de la qualité du budget présenté par chacun des soumissionnaires, le Ministère n'évalue pas le rapport coût-efficacité des propositions en fonction de cibles prédéterminées. Nous avons constaté que les coûts des services par personne varient considérablement d'un fournisseur à un autre, comme il est décrit plus loin.

##### Aide à l'établissement des nouveaux arrivants

À l'examen des cibles contractuelles et du financement approuvé pour les fournisseurs de services d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants, nous avons noté que le coût moyen par visite prévu dans les contrats de l'ensemble des fournisseurs s'établissait à 61 \$ en 2016-2017. Nous avons toutefois constaté que le coût prévu dans les contrats variait considérablement d'un fournisseur de services à un autre, allant d'aussi peu que 19 \$ jusqu'à 354 \$ par visite. Le Ministère nous a informés qu'en raison des différences entre les régions et entre les besoins des clients desservis par les fournisseurs de services, il ne compare pas les coûts par visite pour déterminer s'ils sont raisonnables lorsqu'il conclut des contrats avec des fournisseurs de services.

### Formation relais

Nous avons aussi passé en revue les cibles et le financement approuvé dans les contrats de prestation de programmes de formation relais qui comprenaient une formation à l'intention des participants et qui ont expiré au cours des trois années précédentes. En divisant le montant total des contrats par le nombre cible de participants devant obtenir un emploi, nous avons déterminé que le coût moyen par participant était fixé à 11 900 \$. Nous avons constaté que le coût par participant variait considérablement d'un programme à un autre, allant d'aussi peu que 3 100 \$ jusqu'à 44 700 \$. Il importe de souligner que les programmes de formation relais ciblent différentes professions et sont de complexité et de durée différentes, ce qui influe sur le coût. Le Ministère nous a informés qu'à cause de ces différences, il ne compare pas les coûts des programmes par participant. Toutefois, comme le financement réservé à la formation relais est limité, les programmes dont le coût par participant est plus élevé limitent le nombre de nouveaux arrivants que le Ministère peut aider. En conséquence, le Ministère devrait s'efforcer d'analyser ces coûts afin d'assurer l'utilisation optimale des fonds disponibles.

### RECOMMANDATION 2

Pour mieux s'assurer qu'il affecte les fonds aux fournisseurs de services ayant obtenu les meilleurs scores en fonction des besoins et des résultats des nouveaux arrivants ciblés, nous recommandons au ministère des Affaires civiques et de l'Immigration :

- d'établir un score minimal que tous les fournisseurs de services doivent dépasser pour être admissibles à un financement renouvelé ou nouveau, afin que des fonds ne soient pas versés si des préoccupations importantes ont été soulevées;
- de consigner les motifs à l'appui des décisions de sélection ou de rejet des propositions;

- de prévoir plus de temps entre l'émission de l'appel et l'échéance de présentation de propositions de programmes de formation relais, afin de donner aux fournisseurs de services suffisamment de temps pour préparer des propositions de programmes qui répondent aux besoins des nouveaux arrivants en matière d'obtention d'un emploi et de l'autorisation d'exercer;
- d'inclure dans son évaluation du financement des propositions des fournisseurs de services des critères qui permettent de déterminer si les fonds demandés correspondent à la valeur des services fournis.

### RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère est d'accord avec cette recommandation et convient qu'il faut veiller à ce que les fonds soient attribués en fonction des besoins des nouveaux arrivants et des résultats.

Le Ministère examinera son processus d'attribution des fonds et d'appel de propositions afin de donner assez de temps aux soumissionnaires pour préparer leurs propositions de programmes de formation relais. Le Ministère examinera aussi ses outils, ses processus et ses critères d'évaluation afin d'inclure des seuils à atteindre pour l'admissibilité à un financement, des facteurs d'évaluation de l'optimisation des ressources et du rapport coût-efficacité, ainsi que des priorités en matière de services en fonction de la répartition géographique, des populations prioritaires et de la continuité des services dans les secteurs où c'est nécessaire.

La formation du personnel sera aussi améliorée afin de garantir l'utilisation efficace des outils et processus d'évaluation des propositions, ainsi qu'une meilleure documentation des décisions.

## 4.2 Le Ministère ne surveille pas systématiquement les fournisseurs de services pour s'assurer que les services sont prodigués de manière efficiente

Nous avons constaté que le Ministère ne valide pas l'exactitude des données sur les services ni de la plupart des renseignements financiers qu'il recueille et utilise pour surveiller et financer les fournisseurs de services. En outre, nous avons observé que le Ministère n'exerce pas une surveillance suffisante pour s'assurer que les nouveaux arrivants ont accès aux services, et ne fait pas systématiquement de contrôles pour déterminer si les fournisseurs de services atteignent les cibles prévues par contrat. Le Ministère ne compare pas non plus les données sur les services et les données financières déclarées par les fournisseurs de services pour déterminer si ceux-ci utilisent les fonds de manière efficiente, et ne fait pas de suivi lorsque cela ne semble pas être le cas.

### 4.2.1 Le Ministère ne valide pas les données sur les services ni la plupart des renseignements financiers recueillis auprès des fournisseurs de services

Bien que le Ministère recueille des données sur les services et des données financières auprès de tous les fournisseurs de services, il n'a pas mis en place les mécanismes nécessaires pour valider l'exactitude de ces données. Nous avons notamment constaté ce qui suit :

- **Le Ministère n'a pas donné suite aux problèmes cernés dans le cadre d'un examen mené en 2013 à propos de l'exactitude des données sur les services et des données financières recueillies auprès des fournisseurs de services.** Un examen et une analyse menés à l'interne par le Ministère en 2013 ont permis de recenser certains problèmes quant à la qualité et à l'exactitude des données recueillies auprès

des fournisseurs de services. Il est ressorti de cet examen que l'intégrité des données était douteuse, puisqu'il n'y avait aucun processus de validation ou de vérification dans certains secteurs de programme. Le Ministère n'avait pas non plus établi de normes en matière de collecte de données, et n'avait pas mis en place de normes ni de mécanismes lui permettant de savoir si les données sur les services déclarées par les fournisseurs sont exactes. Le Ministère n'a toujours pas pris de mesures pour donner suite à ces lacunes.

- **Le Ministère ne valide pas l'exactitude des données sur les services déclarées par les fournisseurs de services.** L'exactitude des données sur les services est importante, parce que le Ministère pourrait réduire le financement des fournisseurs de services qui sont loin d'atteindre leurs cibles en matière de services (puisque le financement est versé par tranches aux fournisseurs de services tout au long des contrats pluriannuels). Par exemple, en ce qui concerne les cours de langue (qui représentent près de 60 % du financement total versé par le Ministère aux fournisseurs de services en 2016-2017), la majorité des fonds sont versés à des conseils scolaires en fonction du nombre d'inscriptions déclarées au Ministère, multiplié par un taux prédéterminé. Le Ministère n'a toutefois mis en place aucun mécanisme pour auditer les inscriptions déclarées par les conseils scolaires. En comparaison, comme il en est question au **chapitre 3.08** de notre rapport, même si nous avons constaté qu'il comporte des lacunes, le Ministère de l'Éducation a mis en place un processus pour auditer les données sur les inscriptions déclarées qu'il utilise pour financer les conseils scolaires, et ces audits ont permis d'apporter des ajustements importants au financement versé.
- **La majorité des dépenses déclarées par les fournisseurs de services ne font pas l'objet d'un audit.** Même si les fournisseurs

de services de tous les programmes que nous avons examinés sont tenus de déclarer leurs revenus et leurs dépenses au Ministère, seuls les fournisseurs de services assurant la prestation de programmes de formation relais doivent produire des états des revenus et des dépenses audités propres à chaque programme pour permettre au Ministère de déterminer si les fonds sont utilisés aux fins prévues. Les fournisseurs de cours de langue et de services d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants, qui ont reçu près de 70 % de tous les paiements de transfert versés par le Ministère en 2016-2017, ne sont pas tenus de fournir de tels états audités des revenus et des dépenses pour chaque programme. Nous avons donc relevé les problèmes suivants en ce qui concerne l'exactitude des données déclarées au Ministère :

- En 2016-2017, environ 45 % des fournisseurs de services d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants ont déclaré des dépenses correspondant directement au financement versé par le Ministère. Bien qu'un budget efficace permette de réduire les écarts entre les revenus et les dépenses, une correspondance directe n'est pas réaliste. L'un des fournisseurs de services d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants à qui nous avons rendu visite nous a informés qu'il déclarait des dépenses correspondant directement au financement versé par le Ministère plutôt que les dépenses réelles, parce qu'il croyait que c'était ce que le Ministère voulait.
- Comme il est indiqué à la **section 4.2.4**, les situations d'excédent ou de déficit déclarées par les conseils scolaires offrant des cours de langues différaient considérablement, même si le financement est fondé sur le nombre d'inscriptions multiplié par un montant prédéterminé. Ces écarts importants dans les états non

audités des revenus et des dépenses des conseils scolaires font ressortir la nécessité de valider les revenus et les dépenses ainsi que le nombre d'inscriptions.

### RECOMMANDATION 3

Afin que le ministère des Affaires civiles et de l'Immigration (le Ministère) dispose de renseignements exacts et fiables pour faire le suivi des services d'aide à l'établissement et à l'intégration qu'il finance et puisse prendre des décisions éclairées quant à ses programmes, nous recommandons que le Ministère mette en oeuvre un mécanisme pour valider périodiquement l'exactitude des données sur les services et des données financières déclarées par les fournisseurs de services.

### RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère est d'accord avec cette recommandation.

En reconnaissance de l'importance d'assurer un suivi efficace de ses programmes de paiements de transfert, le Ministère insiste davantage sur la responsabilisation des programmes et a pour ce faire créé une Unité de l'évaluation et de la performance des programmes. Le Ministère explorera les pratiques exemplaires et mettra en oeuvre un processus de vérification périodique de l'exactitude des données sur les services et des données financières déclarées par les fournisseurs de services.

#### 4.2.2 Le Ministère ne dispose pas de suffisamment d'information pour surveiller comme il se doit l'accès aux services

À l'exception du programme de cours de langue, le Ministère ne recueille pas de données sur les délais d'attente pour l'accès aux services qu'il finance pour l'aider à déterminer si les nouveaux arrivants



reçoivent en temps opportun les services dont ils ont besoin.

Même si le Ministère a la capacité de produire des rapports sur les listes d'attente pour les cours de langue, il nous a informés qu'il ne peut obtenir que des données ponctuelles sur les listes d'attente, et qu'il n'est pas en mesure de produire des rapports montrant les délais d'attente moyens sur une certaine période. Par exemple, il ne peut pas déterminer le délai d'attente moyen pour les apprenants au cours de l'année scolaire la plus récente. D'après les données ponctuelles limitées dont le Ministère dispose (qui sont décrites à la **section 4.1.2**) et les commentaires obtenus auprès des conseils scolaires à qui nous nous sommes adressés, les délais d'attente ne semblent pas particulièrement longs.

Bien que le Ministère ne recueille pas régulièrement de données spécifiques sur l'accessibilité de ses services d'aide à l'établissement et à l'intégration, les fournisseurs de services que nous avons rencontrés et qui offrent aux nouveaux arrivants des services d'aide à l'établissement ont indiqué qu'ils étaient généralement en mesure d'offrir des services le même jour aux clients qui se présentaient en personne, et qu'ils pouvaient s'occuper de ceux qui prenaient rendez-vous à l'avance dans un délai de trois semaines.

Toutefois, des rapports récents, notamment ceux d'évaluations externes réalisées à la demande du Ministère et portant sur ses cours de langue et ses services d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants, ont soulevé des préoccupations quant leur accessibilité. Par exemple :

- Une évaluation externe du programme de cours de langue réalisée à la demande du Ministère a révélé que les nouveaux arrivants étaient confrontés à plusieurs obstacles en ce qui a trait à l'accès aux cours, notamment l'absence de services de garde d'enfants et de transport, ainsi que d'horaires appropriés. Plus particulièrement, 76 % des représentants des conseils scolaires interrogés dans le cadre de l'évaluation ont indiqué que l'absence de

services de garde d'enfants était probablement un obstacle pour les immigrants souhaitant assister à des cours de langue, et 74 % ont indiqué que l'absence de services de transport pour assister aux cours constituait un autre obstacle.

- Une évaluation externe des services d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants réalisée à la demande du Ministère a révélé que seulement 8 % des personnes bénéficiant de services d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants ont indiqué avoir éprouvé des difficultés à obtenir les services. Bien que ce chiffre semble peu élevé, les évaluateurs précisaient que la proportion réelle était probablement plus élevée, puisque les personnes interrogées étaient celles qui avaient réussi à accéder aux services et à en profiter. Les problèmes les plus souvent cités étaient l'absence de services de transport et de services de garde d'enfants, l'horaire peu commode et les délais d'attente.
- Une étude réalisée en 2012 par l'Ontario Council of Agencies Serving Immigrants à la demande du Ministère a révélé que 62 % des nouveaux arrivants interrogés ont déclaré avoir eu du mal à obtenir des services d'aide à l'établissement dans leur région. L'absence de services de transport et la distance à parcourir pour atteindre les fournisseurs de services étaient les problèmes les plus souvent cités.

#### 4.2.3 Le Ministère n'effectue pas systématiquement un suivi auprès des fournisseurs de services qui n'atteignent pas les cibles

Même si le Ministère a mis en place des mécanismes de surveillance pour déterminer si les fournisseurs de services atteignent leurs cibles en matière de services et de rendement, tant pour les programmes de formation relais que pour les programmes d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants, nous avons constaté qu'il n'effectuait pas de suivi

régulier auprès des fournisseurs de services qui n'atteignent pas les cibles, afin de déterminer si des mesures correctives s'imposent. Nos préoccupations particulières à propos de chaque programme sont présentées dans les sections qui suivent.

#### Aide à l'établissement des nouveaux arrivants

Les fournisseurs de services d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants sont tenus de fournir une justification lorsqu'ils n'atteignent pas les cibles de service fixées (par exemple, le nombre de clients individuels servis) par une marge de 10 % ou plus, et le personnel du Ministère est censé examiner les écarts et évaluer la justification fournie. Dans 20 % des cas que nous avons examinés, les fournisseurs de services avaient raté leur cible en matière de services de plus de 10 %, mais rien n'indiquait que le Ministère avait fait un suivi pour déterminer si les raisons fournies pour expliquer les écarts étaient raisonnables. Par exemple, un fournisseur offrant des services à plusieurs endroits n'a pas déclaré le nombre de personnes servies à l'un de ses bureaux, et n'a fourni aucune explication. Le Ministère n'en a pas fait mention dans son formulaire d'examen.

Les fournisseurs de services d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants sont aussi tenus de fournir des données sur le profil de leurs clients pour aider le Ministère à mieux comprendre les caractéristiques des nouveaux arrivants qu'il sert, notamment une ventilation par sexe, statut de citoyen et nombre d'années au Canada. Dans 45 % des cas de 2015-2016 et de 2016-2017 que nous avons examinés, les fournisseurs de services ont soit fourni des données de profil incomplètes ou aucune donnée de profil. Rien n'indiquait que le Ministère avait effectué un suivi pour obtenir les données.

#### Formation relais

Les fournisseurs de programmes de formation relais sont tenus de rendre compte de leurs résultats à l'égard de leurs cibles de service, notamment du nombre de participants qui ont achevé leur programme, obtenu un emploi dans leur domaine ou dans un domaine connexe et obtenu les titres

nécessaires à l'exercice de leur profession. Un examen des rapports d'étape présentés au Ministère par un échantillon de fournisseurs de services en 2015-2016 et en 2016-2017 nous a permis de constater que les fournisseurs de services n'atteignent souvent pas leurs cibles, mais que le Ministère n'a pas toujours effectué un suivi pour déterminer si les résultats étaient raisonnables ou si des mesures correctives s'imposaient. Nous avons notamment constaté ce qui suit :

- 90 % des programmes de notre échantillon n'ont pas atteint leurs cibles d'emploi ou d'obtention des autorisations d'exercer requises par une marge de plus de 10 % en 2015-2016, mais rien n'indiquait que le Ministère avait fait un suivi pour déterminer le caractère raisonnable des résultats ou prendre des mesures correctives. Par exemple, trois programmes de formation relais ont raté leur cible en matière d'emploi de plus de 50 %, et rien n'indiquait que le Ministère avait évalué ces résultats pour déterminer s'ils étaient raisonnables.
- Même si le Ministère a instauré durant l'exercice 2016-2017 un mécanisme en vertu duquel ses fonctionnaires devaient vérifier si les programmes de formation relais atteignaient leurs cibles en matière d'emploi et d'obtention des autorisations d'exercer requises, et s'assurer que des explications acceptables et des plans pour combler les lacunes étaient obtenus lorsque ces cibles n'étaient pas atteintes, nous avons constaté que ce n'était pas toujours fait. Plus de 75 % des programmes de formation relais de notre échantillon ont raté leur cible en matière d'emploi ou d'obtention des autorisations d'exercer requises par une marge de plus de 10 %. Dans plus de 40 % de ces cas, le Ministère a obtenu des explications adéquates de la part des fournisseurs de services. Toutefois, dans les autres cas examinés, soit le Ministère n'avait pas encore effectué d'examen, soit il n'avait pas obtenu

d'explications satisfaisantes à l'égard des résultats. Par exemple, un programme de formation relais avait raté sa cible en matière d'emploi de plus de 33 % au cours des trois années précédentes, mais rien n'indiquait que le Ministère avait pris connaissance de ces résultats et les avait évalués pour déterminer s'ils étaient raisonnables ou si un suivi ou des mesures correctives s'imposaient.

#### 4.2.4 Le Ministère ne compare pas les résultats des fournisseurs de services pour confirmer qu'ils utilisent les ressources de manière optimale

Le Ministère ne compare pas les données sur les services et les données financières présentées par les fournisseurs de services pour déterminer si ces derniers utilisent les ressources de manière optimale et pour effectuer un suivi lorsque les différences indiquent que ce n'est pas le cas. En outre, le Ministère ne se sert pas de ses systèmes d'information pour l'aider à faire de telles comparaisons.

#### Le Ministère n'utilise pas assez les systèmes d'information pour faciliter l'évaluation du rapport coût-efficacité des fournisseurs de services

À l'exception des cours de langue, pour lesquels des données détaillées sur les services sont consignées dans les systèmes d'information du Ministère, y compris des données sur la progression de chacun des participants apprenant l'anglais ou le français, le Ministère n'utilise pas assez ses systèmes d'information pour regrouper les données sur les services et les données financières déclarées par les fournisseurs de services. Le Ministère n'est donc pas en mesure de produire des rapports comparant les données sur les services et les données financières entre fournisseurs de services afin de déceler les écarts importants.

#### Le Ministère ne fait pas le suivi des écarts de coûts importants entre fournisseurs de services

Même si le Ministère a regroupé manuellement une grande partie des données sur les services et des données financières déclarées par les fournisseurs de services, nous avons constaté qu'il n'utilise pas cette information pour repérer et évaluer les écarts de coûts importants entre fournisseurs de services pour faciliter la détermination des possibilités d'améliorer le rapport coût-efficacité et l'efficacité de ses services.

Nous avons examiné les données sur les services et les données financières rassemblées par le Ministère à notre demande, et nous avons constaté des écarts de coûts importants entre fournisseurs de services qui auraient dû faire l'objet d'un suivi afin de déterminer s'ils étaient raisonnables ou si des mesures correctives devraient être prises. Nous avons notamment constaté ce qui suit :

- **Le coût par visite d'un client varie substantiellement d'un fournisseur de services d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants à un autre.** En 2016-2017, le coût moyen par visite d'un client des services de base d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants s'établissait à 47 \$, et la fourchette allait d'aussi peu que 12 \$ jusqu'à un montant de 216 \$.
- **Le coût par participant varie considérablement d'un programme de formation relais à un autre.** À l'examen des contrats comprenant un volet de formation à l'intention des participants exécutés au cours des trois derniers exercices, nous avons constaté des écarts considérables entre les coûts des programmes de formation relais en comparant le montant total des paiements de transfert du Ministère au nombre de personnes qui ont achevé le programme de formation, obtenu un emploi dans leur domaine ou dans un domaine connexe après avoir achevé la formation, ou ont obtenu les autorisations requises pour exercer leur

profession après avoir achevé la formation. Ces écarts sont illustrés à la **figure 11**.

- **Les dépenses des conseils scolaires varient considérablement d'un conseil à un autre, même si le financement est fondé sur un taux fixe.** Les conseils scolaires reçoivent un financement pour la prestation de cours de langue en fonction du nombre d'inscriptions déclaré multiplié par un taux fixe, quels que soient leurs revenus et leurs dépenses. Nous avons analysé les dépenses et les revenus relatifs au cours de langue déclarés par les conseils scolaires pour l'année scolaire 2015-2016 et avons relevé des différences considérables dans la situation financière des différents conseils scolaires. Nous avons notamment constaté ce qui suit :
  - le pourcentage de l'excédent ou du déficit de chaque conseil scolaire allait d'un excédent de 35 % jusqu'à un déficit de 53 %;
  - dans l'ensemble des conseils scolaires, les dépenses non liées au personnel déclarées représentaient en moyenne 19 % des dépenses totales, et allaient de 0 % à 67 %;
  - les situations d'excédent ou de déficit de certains conseils scolaires variaient énormément d'une année à l'autre. Par exemple, le déficit d'un des conseils scolaires allait d'aussi peu que 1 % pour l'année scolaire 2011-2012 à 42 % pour l'année scolaire 2015-2016. Durant cette

même période, les résultats financiers d'un autre conseil scolaire allaient d'un déficit de 34 % à un excédent de 40 %.

## RECOMMANDATION 4

Afin de s'assurer que les services d'aide à l'établissement et à l'intégration des nouveaux arrivants sont rentables, accessibles et offerts en temps opportun, et qu'ils répondent bien aux besoins des nouveaux arrivants, nous recommandons que le Ministère des Affaires civiles et de l'Immigration :

- recueille périodiquement l'information pertinente (par exemple à propos des délais d'attente et des obstacles à l'accès aux services) auprès des fournisseurs de services, des nouveaux arrivants et des autres intervenants pertinents et qu'il prenne, s'il y a lieu, des mesures correctives;
- consigne toutes les données sur les services et données financières pertinentes dans ses systèmes informatiques afin de permettre une surveillance périodique des services et des fournisseurs de services;
- recense les cas où les fournisseurs de services n'atteignent pas les cibles prévues au contrat en matière de services et de finances, fasse un suivi pour évaluer le caractère raisonnable des écarts par rapport aux cibles et prenne les mesures correctives qui s'imposent;
- examine et évalue périodiquement les différences importantes entre les coûts des fournisseurs de services afin d'en déterminer le caractère raisonnable, et prenne des mesures lorsqu'elles ne le sont pas.

**Figure 11 : Coûts moyens par participant, par programme de formation relais**

Source des données : ministère des Affaires civiles et de l'Immigration

Programmes de formation relais	Coût par personne achevant la formation (\$)	Coût par personne employée (\$)	Coût par personne autorisée (\$)
Moyenne	6 800	11 200	15 200
Maximum	40 000	106 100	123 800
Minimum	1 800	3 600	3 400

## RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit à cette recommandation et reconnaît la nécessité d'évaluer la rentabilité, l'accessibilité et le caractère opportun de la prestation des services. Il prend donc des

mesures pour améliorer l'analyse des données, la mesure du rendement, la responsabilisation et la surveillance.

Le Ministère met en oeuvre une stratégie pluriannuelle d'analyse des données afin d'orienter la collecte et l'utilisation des données provenant de sources existantes, des fournisseurs de services, des nouveaux arrivants et d'autres intervenants. L'objectif de cette stratégie est d'intégrer des données à jour, fiables et de qualité à l'appui de la prise de décisions éclairées afin d'arriver à de meilleurs résultats.

Au cours de la prochaine année, le Ministère élaborera des plans et des systèmes visant à maximiser l'utilisation de ses outils de TI et de ses systèmes de collecte de données pour consigner et analyser les données sur les services (y compris les délais d'attente et l'accessibilité) et les données financières relatives à tous ses programmes de paiements de transfert. Ainsi, le Ministère sera en mesure de repérer les cibles non atteintes et de prendre les mesures correctives qui s'imposent. Le Ministère examinera et améliorera ses processus opérationnels, y compris ses mécanismes de signalement aux niveaux hiérarchiques supérieurs des problèmes de rendement, et veillera à former les membres de son personnel pour s'assurer qu'ils comprennent et respectent les procédures de surveillance en place.

Le Ministère explorera aussi les options et les modèles pour évaluer les coûts des fournisseurs de services dans le but de déterminer les fourchettes de coûts raisonnables en fonction du type de programme ou de service, au regard desquelles les résultats des fournisseurs de services seront périodiquement évalués.

### **4.3 La mesure du rendement est insuffisante pour permettre à la direction de prendre des décisions éclairées et déterminer si les nouveaux arrivants réussissent à s'établir**

Le Ministère n'a pas défini de critères permettant de déterminer la réussite de l'établissement et de l'intégration des nouveaux arrivants pour l'aider à évaluer s'il atteint son objectif en matière d'établissement et d'intégration des nouveaux arrivants. En outre, le Ministère ne recueille pas assez d'information sur le rendement à propos de ses services, et il n'analyse pas toujours les données sur le rendement dont il dispose afin d'en déterminer l'efficacité. Il n'a pas non plus tenu d'indicateurs du rendement cohérents d'une année à l'autre pour lui permettre de mesurer les progrès réalisés par les nouveaux arrivants, ainsi que l'efficacité de ses services d'aide à l'établissement et à l'intégration des nouveaux arrivants.

#### **4.3.1 Le Ministère n'a pas établi de critères définissant ce qu'est un nouvel arrivant bien établi n'ayant plus besoin de services**

Même si l'objectif du Ministère est d'aider les nouveaux arrivants à s'établir et à bien s'intégrer sur les plans social et économique, il n'a pas défini de jalons ni d'échéancier pour déterminer à quel moment ce but est atteint. Autrement dit, le Ministère n'a pas déterminé à quel moment un nouvel arrivant est établi et intégré, et n'est plus considéré comme « nouveau ». Nous avons remarqué que bien qu'il ne définisse pas non plus ce qu'est un nouvel arrivant bien établi et intégré, le gouvernement fédéral ne finance pas les services d'aide à l'établissement pour les immigrants ayant obtenu la citoyenneté canadienne. Son raisonnement est que, en règle générale, les nouveaux arrivants devraient avoir eu le temps de s'établir et de s'intégrer au moment où ils

obtiennent la citoyenneté. En revanche, les citoyens naturalisés canadiens sont toujours admissibles aux services d'établissement financés par le Ministère, parce que ce dernier estime que de nombreux nouveaux arrivants ont encore besoin de services d'intégration même après être devenus citoyens canadiens.

La direction du Ministère a indiqué que l'établissement de jalons appropriés (et d'échéanciers connexes) serait utile pour mesurer périodiquement les progrès des nouveaux arrivants en matière d'établissement et d'intégration. De même, les fournisseurs de services d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants que nous avons rencontrés ont convenu qu'il serait utile de mesurer périodiquement les progrès de l'établissement et de l'intégration des nouveaux arrivants. Ces mesures permettraient aussi de faire ressortir le fait qu'il faut parfois beaucoup de temps aux nouveaux arrivants pour s'établir, et que certains ont besoin de plus d'aide que d'autres. Voici nos observations :

- **Beaucoup d'immigrants ont encore besoin de cours de langue plusieurs années après leur arrivée au Canada.** De tous les nouveaux arrivants qui ont participé aux cours de langue financés par le Ministère au cours de la dernière année scolaire, 25 % vivaient au Canada depuis plus de 10 ans, et 45 %, depuis cinq ans ou plus.
- **Près de la moitié des nouveaux arrivants suivant des cours de langue qui vivaient au Canada depuis assez longtemps pour demander la citoyenneté ne parlaient pas suffisamment l'anglais ou le français pour le faire.** Les résidents permanents doivent avoir vécu au Canada pendant au moins quatre des six dernières années pour pouvoir demander la citoyenneté – trois des cinq dernières années depuis octobre 2017. Toutefois, nous avons constaté que durant l'année scolaire 2015-2016 (la dernière terminée), seulement 52 % des personnes inscrites à un cours de langue

qui satisfaisaient à ce critère maîtrisaient suffisamment l'une des deux langues à l'oral et à l'écrit (niveau de compétence linguistique canadien de 4) pour pouvoir obtenir la citoyenneté.

- **Beaucoup d'immigrants ont encore besoin de l'aide des organismes d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants même s'ils sont au Canada depuis de nombreuses années.** Quarante-six pour cent des personnes qui ont reçu des services d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants en 2016-2017 étaient au Canada depuis plus de cinq ans, et 40 % avaient déjà obtenu la citoyenneté canadienne.

#### 4.3.2 Les indicateurs de rendement mesurant les progrès des nouveaux arrivants et l'efficacité des services n'étaient pas les mêmes d'une année à l'autre

Le Ministère n'a pas utilisé des indicateurs de rendement cohérents pour mesurer l'efficacité de ses services d'aide à l'établissement et à l'intégration. De 2012-2013 à 2014-2015, le Ministère n'avait aucun indicateur de rendement; en 2015-2016, il en avait 27, et en 2016-2017, un seul. De plus, ces indicateurs du rendement n'incluaient pas toujours des cibles, et les indicateurs ont changé d'une année à l'autre, ce qui limite la capacité du Ministère de mesurer ses progrès.

Nous avons constaté que dans ses plans pour 2017-2018, le Ministère a établi quatre nouveaux indicateurs de rendement qu'il entend dorénavant utiliser pour faire le suivi des résultats. Ces indicateurs sont décrits à l'**annexe 2**. Le Ministère a fixé des cibles et des échéanciers pour ces indicateurs, mais il faudra attendre au moins deux ans pour savoir si ces cibles ont été atteintes. Toutefois, comme il est décrit à la section suivante, nous avons constaté que ces indicateurs de rendement ne permettront pas d'assurer une



surveillance adéquate des résultats des services d'aide à l'établissement et à l'intégration des nouveaux arrivants.

### 4.3.3 Le Ministère ne surveille pas systématiquement le rendement de ses services et de ses fournisseurs de services pour faciliter la prise des mesures correctives qui s'imposent

Le Ministère n'examine pas systématiquement les données sur le rendement qu'il recueille auprès des fournisseurs de services d'aide à l'établissement et à l'intégration des nouveaux arrivants afin de repérer les cas où un suivi et des mesures correctives s'imposent.

Comme il est précisé à la **section 4.3.2**, le Ministère n'a pas mis en place d'indicateurs de rendement cohérents pour mesurer l'efficacité de ses services d'aide à l'établissement et à l'intégration. Nous avons néanmoins constaté que le personnel du Ministère responsable des services individuels recueillait certaines données sur le rendement auprès des fournisseurs de services. Toutefois, le Ministère n'a pas mis en place de processus systématique pour rassembler et analyser ces données et n'a pas pu démontrer que la haute direction les utilisait pour surveiller et évaluer l'efficacité des services d'aide à l'établissement et à l'intégration du Ministère et prendre des décisions éclairées.

Notre examen des données sur le rendement et les résultats des programmes de cours de langue, d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants et de formation relais a révélé que le Ministère ne surveille pas toujours le rendement pour déterminer les secteurs pour lesquels il est clair qu'un suivi ou des mesures correctives s'imposent. Nous exposons dans les sections qui suivent nos préoccupations particulières relatives à chaque programme.

### Cours de langue

Bien que le Ministère recueille des renseignements détaillés auprès des conseils scolaires à propos des progrès des apprenants à l'égard des objectifs de compétence linguistique en français et en anglais, il n'utilise pas cette information pour déceler les lacunes, faire un suivi et déterminer s'il est nécessaire de prendre des mesures lorsque les écarts de rendement sont importants.

Le Ministère a mis en place deux indicateurs de rendement axés sur les résultats des apprenants pour évaluer son programme de cours de langue :

- le pourcentage des apprenants ayant assisté à au moins 100 heures de cours qui ont progressé d'au moins un niveau de compétence linguistique canadien dans au moins un domaine de compétence (expression orale et écrite et compréhension de l'oral et de l'écrit) au cours d'une année scolaire;
- le pourcentage des apprenants interrogés qui ont trouvé les cours de langue utiles pour atteindre leurs objectifs.

Le Ministère a émis des réserves à propos de l'utilisation des données qu'il recueille, en soulignant que les pratiques d'évaluation des progrès des apprenants peuvent varier d'un enseignant et d'un conseil scolaire à un autre, et que la mise en oeuvre complète de ses pratiques d'évaluation uniformisées ne se fera pas avant l'année scolaire 2017-2018. Notre analyse des données du Ministère et la rétroaction des clients obtenue par sondage montrent toutefois que les résultats des apprenants devraient faire l'objet d'un suivi, notamment en raison de ce qui suit :

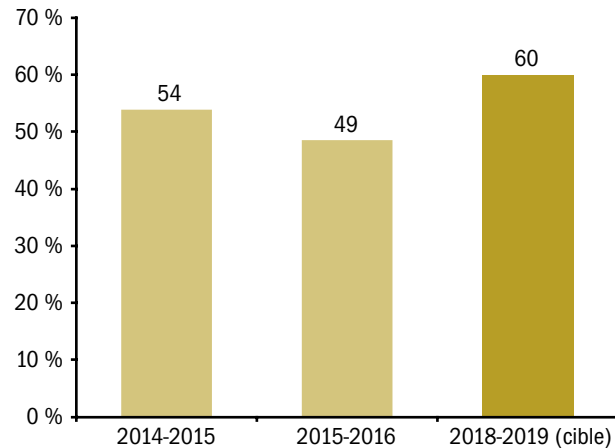
- **Moins de la moitié des apprenants réalisent des progrès dans l'apprentissage du français ou de l'anglais.** Le Ministère a fixé une cible selon laquelle d'ici 2018-2019, 60 % des apprenants ayant reçu au moins 100 heures de cours de langue durant une année scolaire doivent progresser d'au moins un niveau de compétence linguistique canadien dans au moins un domaine de compétence à la fin de l'année scolaire.

Toutefois, au cours de la dernière année scolaire (2015-2016), seulement 49 % des apprenants ont atteint cette cible, comparativement à 54 % en 2014-2015 (voir la figure 12).

- **Les progrès des apprenants varient considérablement d'un conseil scolaire à un autre;** dans un conseil scolaire, aucun des apprenants ayant reçu au moins 100 heures de cours de langue n'avait progressé à la fin de l'année scolaire, tandis que dans un autre, 78 % des apprenants avaient progressé. Dans l'un des trois conseils scolaires visités, nous avons constaté que moins de 40 % des apprenants avaient progressé d'au moins un niveau de compétence linguistique canadien au cours d'une année scolaire.
- **Les progrès des apprenants demeurent faibles, même chez ceux qui ont reçu davantage d'heures de formation.** Le Ministère mesure les progrès des apprenants en fonction du pourcentage d'apprenants ayant reçu au moins 100 heures de cours qui ont progressé d'au moins un niveau de compétence linguistique canadien dans au moins un domaine de compétence (expression orale et écrite et compréhension de l'oral et de l'écrit) au cours d'une année scolaire. Toutefois, dans le cadre d'une évaluation externe du programme de cours de langue réalisée en 2016 à la demande du Ministère, des représentants des conseils scolaires ont souligné que le temps moyen écoulé avant la progression en anglais dans chacun des quatre domaines de compétence était considérablement plus long et allait de 200 à 250 heures. Nous avons constaté que durant l'année scolaire 2015-2016, dans l'ensemble des conseils scolaires, seulement 21 % des participants à des cours d'anglais ayant reçu 250 heures ou plus de cours avaient progressé d'en moyenne un niveau de compétence linguistique canadien dans les quatre domaines de compétence. En outre,

**Figure 12 : Pourcentage des apprenants progressant d'un niveau de compétence linguistique canadien dans un domaine de compétence**

Source des données : ministère des Affaires civiques et de l'Immigration



Remarque : Le Ministère a fixé une cible selon laquelle 60 % des participants à un cours de langue ayant reçu au moins 100 heures de formation durant une année scolaire doivent progresser d'un niveau de compétence linguistique canadien dans au moins un domaine de compétence (expression orale et écrite et compréhension de l'oral et de l'écrit) au cours d'une année scolaire d'ici 2018-2019.

nous avons remarqué que la progression des apprenants variait d'un conseil scolaire à un autre, et allait d'aucun apprenant ayant progressé d'en moyenne un niveau de compétence linguistique canadien à 71 % des apprenants ayant progressé. Dans près de la moitié des conseils scolaires, moins de 20 % des apprenants ont progressé d'en moyenne un niveau de compétence linguistique canadien. Certains des conseils scolaires à qui nous avons parlé nous ont dit que pour atteindre un tel résultat, il fallait plus de 250 heures. Néanmoins, nous avons constaté que dans l'ensemble des conseils scolaires, seulement 27 % des participants à des cours d'anglais ayant reçu 500 heures ou plus de formation avaient atteint ce résultat. De plus, nous avons constaté que seulement 33 % des participants apprenant l'anglais et ayant reçu 800 heures ou plus de formation avaient progressé d'en moyenne un niveau de compétence linguistique canadien.

- **Beaucoup de participants aux cours de langue indiquent qu'ils n'ont pas atteint leurs objectifs.** Les résultats du dernier sondage du Ministère auprès des participants aux cours de langue (réalisé en 2013) indiquent que 88 % des apprenants ont trouvé les cours de langue utiles pour atteindre leurs objectifs. Toutefois, les participants actuels et les anciens participants à des cours de langue interrogés dans le cadre d'une évaluation externe du programme de cours de langue réalisée en 2016 ont indiqué que le taux de satisfaction n'est peut-être pas un bon indicateur pour déterminer si les cours de langue ont contribué à l'atteinte des objectifs en matière d'éducation et d'emploi. Par exemple, seulement 58 % des apprenants étudiant l'anglais et 37 % des apprenants étudiant le français ont dit que leurs compétences linguistiques s'étaient suffisamment améliorées pour leur permettre d'obtenir un emploi. En outre, seulement 59 % des apprenants étudiant l'anglais et 41 % des apprenants étudiant le français ont indiqué que leurs compétences linguistiques s'étaient suffisamment améliorées pour leur permettre de poursuivre leurs études ou leur formation.

#### Établissement des nouveaux arrivants

Le Ministère ne mesure et ne surveille pas périodiquement l'efficacité de ses services d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants. Il n'a établi qu'un seul indicateur de rendement fondé sur les résultats pour ces services, soit le pourcentage de clients interrogés qui ont déclaré être mieux en mesure de prendre des décisions éclairées à propos de la vie en Ontario après avoir reçu des services d'aide à l'établissement.

La dernière fois qu'un sondage a été effectué auprès de la clientèle (en 2013), 89 % des répondants ont déclaré être mieux en mesure de prendre des décisions éclairées après avoir reçu des services d'aide à l'établissement. Aucun autre sondage n'a toutefois été mené depuis.

#### Formation relais

Même si le Ministère recueille auprès des fournisseurs de programmes de formation relais des données sur les participants qui ont achevé le programme, ont obtenu un emploi et ont obtenu l'autorisation d'exercer dont ils avaient besoin, il n'utilise pas toujours cette information pour repérer les différences importantes entre les résultats des clients et en faire le suivi, afin de déterminer si elles sont raisonnables ou si des mesures correctives s'imposent.

Les indicateurs de rendement propres aux services du Ministère en matière de formation relais et axés sur les résultats des clients sont les suivants :

- le pourcentage de clients qui ont achevé un programme de formation relais et obtenu les autorisations nécessaires pour exercer leur profession réglementée;
- le pourcentage de clients qui ont achevé un programme de formation relais et obtenu un emploi dans leur domaine ou dans un domaine connexe.

Notre examen des données recueillies par le Ministère sur ces indicateurs nous a permis de relever ce qui suit :

- **Le Ministère ne compare pas les résultats des différents programmes de formation relais.** Nous avons constaté des différences importantes entre les contrats des fournisseurs de services de formation relais exécutés au cours des trois dernières années, pour lesquelles le Ministère n'a pas fait de suivi afin de déterminer si elles étaient raisonnables. Nous avons noté les différences suivantes :
  - **Les taux d'obtention d'un emploi varient considérablement d'un programme de formation relais à un autre.** Bien que le taux d'emploi moyen pour l'ensemble des programmes de formation relais se soit établi à 71 %, cela comprend plusieurs programmes n'offrant pas de formation réelle aux participants. Ces programmes proposent plutôt divers services de soutien

pour aider les participants à trouver un emploi, par exemple en les aiguillant vers des services d'emploi et des organismes octroyant les permis et les licences d'exercice, en offrant un mentorat par des pairs ou en encourageant les employeurs à embaucher de nouveaux arrivants. Les résultats ne sont donc pas directement comparables. Le taux d'emploi moyen pour l'ensemble des programmes comportant une formation à l'intention des nouveaux arrivants était de 61 %. Toutefois, un programme sur cinq a déclaré que moins de 40 % de ceux qui ont achevé leur programme de formation ont trouvé un emploi.

- **Les taux d'obtention des autorisations d'exercer des participants ayant achevé un programme de formation relais sont faibles et varient considérablement d'un programme à un autre.** Nous avons constaté que le taux moyen d'obtention des autorisations d'exercer pour l'ensemble des programmes de formation relais qui comprennent une formation était de 48 %, mais le quart des programmes de formation relais ont déclaré que moins de 30 % de ceux qui ont suivi une formation ont obtenu l'autorisation d'exercer nécessaire. Le Ministère explique cet écart notamment par le fait que les participants ont souvent besoin d'un temps considérable pour obtenir une autorisation d'exercer après avoir achevé leur programme, et par le fait que quand les participants finissent par obtenir cette autorisation, le Ministère ne recueille plus d'information à leur sujet. Toutefois, bien que ces explications semblent raisonnables, de telles différences devraient faire l'objet d'un suivi afin de déterminer si elles indiquent des problèmes associés à certains fournisseurs de services. Nous avons en outre observé que ces résultats étaient très inférieurs

aux résultats constatés dans le cadre d'une évaluation externe réalisée en 2016 à la demande du Ministère, qui indiquait que 64 % de ceux qui avaient achevé leur programme de formation relais avaient obtenu leur autorisation d'exercer par la suite. Cette évaluation tenait toutefois compte des résultats des participants ayant achevé leur programme avant la fin de 2014, et qui avaient donc eu plus de temps pour obtenir leur autorisation d'exercer.

- **Les données recueillies sur l'emploi et l'obtention de l'autorisation d'exercer ne sont pas suffisantes pour mesurer avec exactitude les résultats.** Le Ministère recueille auprès des fournisseurs de services des données sur les résultats en matière d'emploi et d'obtention des autorisations d'exercer correspondant au nombre de personnes qui ont achevé leur formation et obtenu un emploi et/ou l'autorisation d'exercer à la fin de l'exercice, plutôt que de recueillir systématiquement les résultats à des intervalles prédéterminés après que les participants ont terminé leur formation (p. ex. un an après et deux ans après). En conséquence, le pourcentage des personnes ayant obtenu un emploi ou l'autorisation d'exercer peut être trompeur, puisqu'il ne représente pas nécessairement les mêmes participants que ceux qui ont achevé leur formation cette année-là. Le Ministère ne continue pas à recueillir de l'information sur l'obtention d'un emploi et des autorisations d'exercer dans le cadre des programmes après l'expiration du contrat, et ne dispose donc pas de données complètes sur les résultats des participants aux programmes.

#### 4.3.4 Les indicateurs de rendement du Ministère ne sont pas suffisants pour la surveillance des résultats en matière d'établissement et d'intégration

Comme il est décrit à l'**annexe 2**, le Ministère a mis en place quatre nouveaux indicateurs de rendement, soit le taux d'emploi et le taux de chômage des nouveaux arrivants par rapport à ceux des autres Ontariens, le taux d'acquisition de compétences linguistiques et le taux de rétention des nouveaux arrivants en Ontario. Ces indicateurs ne sont peut-être toutefois pas suffisants pour la surveillance des résultats en matière d'établissement et d'intégration des nouveaux arrivants. Nous avons notamment observé ce qui suit :

- **Les indicateurs de rendement du Ministère ne mesurent pas certains aspects clés de l'intégration, notamment la santé, le logement et l'éducation.** Comme il est indiqué dans la **section 4.3.1**, le Ministère n'a pas établi de jalons ni d'échéanciers à l'égard des objectifs d'établissement et d'intégration des nouveaux arrivants. En revanche, nous avons noté que le Secrétariat de l'aide à l'installation des réfugiés syriens du Ministère (le Secrétariat, aujourd'hui le Secrétariat de l'aide à l'installation des réfugiés) a mis au point un cadre de mesure du rendement assorti d'indicateurs de rendement concernant spécifiquement les réfugiés syriens et dont il entend se servir pour mesurer la progression de l'établissement et de l'intégration de ce groupe particulier d'un point de vue plus large. Bien que les cibles, les échéanciers et les définitions de ces indicateurs n'aient pas encore été établis, le Secrétariat prévoit évaluer les programmes des réfugiés dans quatre dimensions : établissement et intégration, santé, éducation et économie (voir l'**annexe 4**). Le Conseil des ministres s'attend à ce que le Ministère mette en oeuvre ce cadre et mesure les progrès des réfugiés

syriens pendant au moins cinq ans, et qu'il lui fasse rapport de l'efficacité du cadre et de la possibilité de l'appliquer à d'autres populations vulnérables. La haute direction du Ministère a convenu que ses indicateurs de rendement sont insuffisants, et que d'autres indicateurs de rendement s'appliquant à tous les nouveaux arrivants comparables à ceux du cadre du Secrétariat seraient utiles. De plus, la direction du Ministère a souligné que les données sur le rendement des services fournis aux nouveaux arrivants par d'autres ministères seraient également utiles pour mesurer la réussite de l'établissement et de l'intégration des nouveaux arrivants.

- **Les cibles du Ministère en matière d'emploi ne sont pas suffisamment détaillées pour faire le suivi de l'emploi des nouveaux arrivants et éclairer les décisions concernant les politiques et les programmes.** Le Ministère a fixé une cible pour le taux de chômage des immigrants arrivés au cours des 10 dernières années : le taux ne doit pas dépasser de plus de 40 % le taux de chômage des Canadiens de naissance. Nous avons toutefois noté que le Ministère n'a pas fixé de cibles pour faire la surveillance des différences dans les taux de chômage à différentes dates. Par exemple, nous avons constaté qu'en 2016, le taux de chômage dans le groupe des nouveaux arrivants en Ontario qui étaient au Canada depuis cinq ans ou moins était de 80 % supérieur à celui des Canadiens de naissance. En comparaison, le taux de chômage des nouveaux arrivants en Ontario vivant au Canada depuis plus de cinq ans mais moins de 10 ans était tout juste 40 % plus élevé que celui des Canadiens de naissance.
- **L'indicateur de rendement du Ministère pour le taux d'emploi des nouveaux arrivants ne tient pas compte du niveau de revenu.** D'après les résultats de l'Enquête nationale auprès des ménages de 2011,

près de 34 % des nouveaux arrivants en Ontario qui étaient au Canada depuis moins de cinq ans avaient un faible revenu. Par contre, seulement 19 % des nouveaux arrivants en Ontario qui étaient au Canada depuis 5 à 10 ans avaient un faible revenu, comparativement à seulement 12 % des Ontariens nés au Canada.

- **Il n’y a pas d’indicateur pour mesurer le nombre de nouveaux arrivants recevant des prestations d’aide sociale.** Bien que le Ministère ait établi un indicateur de rendement qui compare les taux d’emploi des nouveaux arrivants à ceux des Canadiens de naissance, il n’a pas établi d’indicateur pour évaluer le sort des nouveaux arrivants qui ne trouvent pas d’emploi. Comme il en est question à la **section 4.6**, les personnes nées à l’étranger représentent environ le tiers de tous les cas d’aide sociale du programme Ontario au travail et ont reçu approximativement 40 % de toutes les prestations versées par le programme au cours des 10 dernières années.
- **Les cibles du Ministère en matière d’apprentissage linguistique ne permettent pas réellement de savoir si les objectifs des cours de langue destinés aux nouveaux arrivants sont atteints.** Le Ministère a fixé une cible selon laquelle 60 % des participants inscrits à un cours de langue et ayant reçu au moins 100 heures de cours de langue doivent progresser d’au moins un niveau de compétence linguistique canadien dans au moins un domaine de compétence au cours d’une année scolaire d’ici 2018-2019. Il n’a toutefois pas mis en place d’indicateurs de rendement ni de cibles pour déterminer si les apprenants font des progrès suffisants dans leur apprentissage de la langue pour pouvoir atteindre leurs buts en termes de scolarisation et d’emploi. La direction du Ministère a convenu qu’il serait utile de déterminer si les nouveaux arrivants font assez de progrès dans leur apprentissage de la langue pour arriver

à leurs buts sur les plans de la scolarité et de l’emploi.

- **Les indicateurs du Ministère relatifs aux cours de langue ne font pas le suivi du taux d’abandon ni des motifs d’abandon.** Le Ministère n’a pas fixé de cible en matière d’achèvement des cours. Une enquête menée auprès des participants aux cours de langue par un évaluateur externe a révélé que 52 % des apprenants suivant un cours d’anglais ou de français n’avaient pas achevé leur cours pour différentes raisons : par manque de temps ou à cause du travail; à cause de responsabilités familiales; parce que les cours étaient ennuyants; parce que les cours étaient trop faciles; et à cause de difficultés liées au transport.

## RECOMMANDATION 5

Pour faciliter l’évaluation de l’atteinte des objectifs du ministère des Affaires civiles et de l’Immigration (le Ministère) en matière d’établissement et d’intégration des nouveaux arrivants et pour permettre au Ministère d’évaluer l’efficacité des services d’aide à l’établissement et à l’intégration qu’il finance, nous lui recommandons :

- d’établir des jalons en matière d’établissement et d’intégration des nouveaux arrivants ainsi qu’un échéancier réaliste pour l’atteinte de ces jalons aux fins d’évaluation;
- d’instaurer des indicateurs de rendement et des cibles fournissant de l’information suffisante pour aider le Ministère à mesurer les progrès des nouveaux arrivants et les résultats de certains services fournis aux nouveaux arrivants pour les aider à s’établir et à s’intégrer avec succès en Ontario;
- d’assurer une surveillance continue de ses services et fournisseurs de services afin de déceler les situations où les cibles et les



attentes ne sont pas satisfaites et de prendre les mesures correctives qui s'imposent.

## RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère est d'accord avec la recommandation de la vérificatrice générale quant à l'établissement de jalons et d'échéanciers en matière d'établissement et d'intégration aux fins d'évaluation des progrès réalisés par les nouveaux arrivants.

Le Ministère souligne que les progrès en matière d'intégration varient d'une personne à l'autre en fonction de facteurs comme l'âge, le réseau familial et social et les expériences antérieures. Le Ministère examinera cette recommandation et se fondera sur le cadre de mesure du rendement de la réinstallation des réfugiés syriens mis en oeuvre par le Secrétariat de l'aide à l'installation des réfugiés, ainsi que sur les travaux interministériels, fédéraux, provinciaux et territoriaux en cours. Le Ministère définira et mettra en oeuvre des jalons en matière d'établissement et d'intégration des nouveaux arrivants, ainsi qu'un échéancier réaliste pour l'atteinte de ces jalons. Il établira aussi des indicateurs de rendement et des cibles afin de mesurer les progrès réalisés en matière d'établissement et d'intégration des nouveaux arrivants.

Le Ministère convient également qu'il est nécessaire d'élaborer un cadre de mesure du rendement et des résultats pour évaluer les résultats des nouveaux arrivants ayant bénéficié de certains services. Le Ministère s'emploie à formuler une stratégie pluriannuelle pour la collecte de données, ainsi qu'une nouvelle stratégie de gestion du rendement afin d'évaluer l'efficacité de ses programmes. Il collaborera avec le gouvernement fédéral, en vertu d'un protocole d'entente sur l'établissement en cours de négociation dans le cadre du nouvel Accord Canada-Ontario sur l'immigration, afin de

mettre au point un cadre d'évaluation conjoint pour examiner les résultats de certains services.

Le Ministère mettra en oeuvre une approche fondée sur le risque pour améliorer la surveillance de ses services et fournisseurs de services et ainsi déterminer sans tarder les secteurs où les cibles et les attentes ne sont pas atteintes afin de prendre les mesures correctives qui s'imposent.

### 4.4 Certains nouveaux arrivants ne connaissent pas les services d'aide à l'établissement qui leur sont offerts

Même si le Ministère fournit de l'information sur les services d'aide à l'établissement et à l'intégration qu'il finance dans ses sites Web, il n'a pas de stratégie de communication officielle et n'a pas évalué l'efficacité de ses initiatives de communication pour déterminer si elles répondent aux besoins des nouveaux arrivants. Nous avons examiné les évaluations externes des services d'aide à l'établissement et à l'intégration du Ministère réalisées à sa demande, parlé aux fournisseurs de services d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants et passé en revue les données sur les cours de langue du Ministère, ce qui nous a permis de constater que les nouveaux arrivants ne connaissent pas toujours les services qui leur sont offerts. Nous avons notamment observé ce qui suit :

- **La diffusion d'information sur les cours de langue disponibles pourrait être améliorée.** Tous les conseils scolaires qui ont répondu à notre sondage ont indiqué que les nouveaux arrivants étaient un peu ou très au fait des programmes de cours de langue offerts par leur conseil scolaire. Par contre, les fournisseurs de services (c.-à-d. les conseils scolaires) et les apprenants ont souligné, dans le cadre d'une évaluation externe des cours de langue menée récemment (en 2016) à la demande du Ministère, que dans de nombreux cas, les immigrants qui ont droit

à des cours de langue ne savent pas que de tels cours existent, ne savent pas qu'ils y sont admissibles ou ne savent pas que les cours sont gratuits. Ainsi, 60 % des représentants des conseils scolaires interrogés ont indiqué que le manque d'information à propos des cours de langue offerts était probablement un obstacle pour les immigrants qui souhaitent accéder à de tels services.

- **Les fournisseurs de services d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants estiment que la diffusion d'information sur les services offerts pourrait être améliorée.** Quatre des cinq fournisseurs de services d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants que nous avons visités nous ont dit que la diffusion d'information à propos des services d'aide à l'établissement pourrait être améliorée. Un des fournisseurs de services a estimé que 40 % des nouveaux arrivants ne connaissent pas les services d'aide à l'établissement qui leur sont offerts. Tous les fournisseurs de services à qui nous avons parlé ont indiqué qu'ils comptent principalement sur le bouche-à-oreille pour diffuser l'information, et que d'autres initiatives de communication pourraient être utiles pour informer les nouveaux arrivants.
- **Il est possible que les nouveaux arrivants ne connaissent pas les services qui leur sont offerts parce que l'information diffusée dans les sites Web du Ministère est uniquement en anglais et en français.** Le Ministère diffuse de l'information à propos des services d'aide à l'établissement et à l'intégration des nouveaux arrivants qu'il finance, notamment les types de services offerts et les endroits où ils sont offerts, dans deux sites Web. Toutefois, comme ces sites Web ne sont offerts qu'en anglais et en français, ils ne sont pas nécessairement utiles aux nouveaux arrivants qui ne maîtrisent aucune de ces deux langues. Notre examen des données sur les cours de langue recueillies

auprès des conseils scolaires a révélé que la barrière linguistique pourrait contribuer au fait que les nouveaux arrivants ne connaissent pas les services qui leur sont offerts. Nous avons analysé les données sur les participants aux cours de langue recueillies par le Ministère et constaté que près de 30 % des personnes inscrites à un cours de langue durant l'année scolaire 2015-2016 (la dernière année achevée) avaient en moyenne un niveau de compétence linguistique canadien de 2 ou moins sur une échelle de 12, ce qui révèle un très faible niveau de compétence linguistique. De plus, l'évaluation externe des cours de langue réalisée en 2016 comprenait un sondage auprès des représentants des conseils scolaires; 74 % des répondants ont indiqué que le manque d'information dans la langue maternelle des nouveaux arrivants pour promouvoir les cours de langue est l'une des raisons pour lesquelles les apprenants ne connaissent pas le programme.

- **Le Ministère n'a pas évalué l'efficacité de ses initiatives de communication pour en cerner les lacunes et s'assurer que les nouveaux arrivants connaissent les services qui leur sont offerts.** Le Ministère n'a pas mis en place de stratégie de communication officielle ou de mécanisme pour évaluer l'efficacité de ses initiatives de promotion des services d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants. Par exemple, le Ministère fournit un financement à l'Ontario Council of Agencies Serving Immigrants pour qu'il rédige et publie de l'information en ligne à propos des services offerts, par exemple en matière de soins de santé, d'éducation et de services sociaux. Toutefois, tout comme pour ses propres sites Web, le Ministère n'a pas évalué l'efficacité de cette entente, ni le contenu diffusé pour s'assurer que les nouveaux arrivants sont informés des services d'aide à l'établissement et à l'intégration offerts en Ontario. Le

Ministère s'attend également à ce que les fournisseurs de services fassent la promotion de ses services d'aide à l'établissement et à l'intégration, mais n'a pas mis en place de mécanisme pour évaluer l'efficacité des initiatives des fournisseurs de services.

Web du gouvernement, et collaborera avec les fournisseurs de services afin d'accroître les initiatives de diffusion et de promouvoir les services auprès des nouveaux arrivants avant et après leur arrivée.

## RECOMMANDATION 6

Pour s'assurer que les nouveaux arrivants connaissent les services qui leur sont offerts pour les aider à s'établir et à s'intégrer en Ontario, nous recommandons au ministère des Affaires civiques et de l'Immigration :

- de faire traduire les pages pertinentes de ses sites Web et d'autres renseignements clés à propos de ses services d'aide à l'établissement dans les langues que parlent les nouveaux arrivants;
- d'évaluer l'efficacité de ses initiatives de communication afin de déceler les lacunes et de prendre les mesures qui s'imposent pour les corriger;
- de collaborer avec les fournisseurs de services pour recenser les possibilités d'améliorer la diffusion auprès des nouveaux arrivants d'information à propos des services offerts en Ontario.

## RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère soutient cette recommandation et reconnaît l'importance pour les nouveaux arrivants d'avoir accès à de l'information dans leur langue maternelle pour les aider à s'établir et à s'intégrer, ou pour s'informer des programmes et services qui leur sont offerts. Le Ministère prendra des mesures pour évaluer l'efficacité de ses initiatives de communication et déterminer les possibilités d'améliorer la diffusion d'information auprès des nouveaux arrivants.

Dorénavant, le Ministère évaluera et traduira les principaux renseignements généraux relatifs à l'immigration diffusée dans les sites

## 4.5 Le cloisonnement de la prestation des services nuit à l'exécution optimale des programmes provinciaux et fédéraux pour venir en aide aux nouveaux arrivants

Bien que le Ministère et le gouvernement fédéral proposent tous deux des services similaires pour aider les nouveaux arrivants à s'établir et à s'intégrer, il n'y a eu jusqu'ici que peu d'efforts de coordination pour éviter les recoupements des services.

Au fil des ans, le Ministère a collaboré à certaines occasions avec le gouvernement fédéral pour coordonner les services d'aide à l'établissement et à l'intégration que tous deux offrent aux nouveaux arrivants. Par exemple, le Ministère a collaboré avec le gouvernement fédéral pour financer les centres d'évaluation des compétences linguistiques qui évaluent initialement le niveau de compétence linguistique de tous les nouveaux arrivants souhaitant suivre un cours de langue et les oriente vers les programmes du gouvernement fédéral et du Ministère. En outre, le Ministère a collaboré avec le gouvernement fédéral en vue d'obtenir des fonds fédéraux de plus de 40 millions de dollars entre 2011-2012 et 2016-2017 pour ses programmes de formation relais. Le Ministère et son homologue fédéral n'échangent toutefois pas d'information sur les services qu'ils offrent, par exemple les fonds consacrés à chaque programme, le nombre de personnes servies, les délais d'attente et les résultats afin de réduire les recoupements et de mieux répondre aux besoins des nouveaux arrivants.

Le Ministère a déjà eu une entente avec le gouvernement fédéral visant la coordination de

leurs services respectifs d'aide à l'établissement et à l'intégration, mais cette entente a expiré en 2011 et n'a pas été remplacée. Bien que le Ministère négocie actuellement une nouvelle entente avec le gouvernement fédéral, les deux parties nous ont informés que la principale raison du délai dans la conclusion d'une entente concerne les points de vue divergents quant à la partie qui devrait avoir la responsabilité de la gestion des fonds fédéraux en Ontario. En l'absence d'une entente, le Ministère nous a informés que des mesures relatives à certaines priorités clés définies par les deux parties sont toujours en suspens, notamment :

- l'évaluation des besoins actuels et la définition des priorités afin d'élaborer conjointement un plan pour orienter les services destinés aux nouveaux arrivants;
- l'exploration des moyens d'harmoniser la prestation des services fédéraux et provinciaux d'aide à l'établissement et à l'intégration afin d'éliminer les recouvrements et de répondre aux nouveaux besoins;
- l'élaboration et la mise en oeuvre d'une stratégie de mesure du rendement pour orienter la collecte continue de données sur le rendement par les deux parties, et pour s'assurer que l'information est disponible pour soutenir les futures activités d'évaluation.

Comme il est souligné à la **section 4.1.1**, une proportion importante des participants aux cours de langue et des clients des services d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants financés par le Ministère sont aussi admissibles aux services financés par le gouvernement fédéral. Les services fournis à ces personnes représentent environ 30 millions de dollars, soit 30 % des fonds que le Ministère verse aux fournisseurs de services d'aide à l'établissement et à l'intégration. Dans de nombreux cas, les mêmes fournisseurs assurent la prestation des services financés à la fois par le gouvernement fédéral et par le Ministère; il pourrait donc s'agir là d'une occasion d'améliorer le rapport coût-efficacité.

## RECOMMANDATION 7

Pour améliorer l'efficacité de ses services d'aide à l'établissement et à l'intégration et les résultats pour les nouveaux arrivants à qui ils sont offerts, nous recommandons que le Ministère des Affaires civiques et de l'Immigration collabore avec le gouvernement fédéral pour :

- conclure dès que possible une entente pour assurer la coordination de leurs services d'aide à l'établissement et à l'intégration afin de réduire les recouvrements;
- recenser et partager les pratiques exemplaires en matière de prestation des services d'aide à l'établissement et à l'intégration des nouveaux arrivants.

## RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère accueille favorablement cette recommandation. Le Canada et l'Ontario ont conclu un Accord Canada-Ontario sur l'immigration qui sera signé à l'hiver 2017-2018. Cet accord-cadre a force de loi, et constitue un premier pas vers une meilleure harmonisation et l'établissement d'un partenariat plus solide en matière de planification, de politiques, d'opérations et de partage de l'information. L'accord officialise la collaboration entre le Canada et l'Ontario, et leur permet de joindre leurs efforts pour faire avancer leurs priorités communes.

La coordination avec le gouvernement fédéral sera améliorée grâce au protocole d'entente sur l'établissement (le Protocole d'entente) en cours de négociation dans le cadre de l'Accord Canada-Ontario sur l'immigration. Le Protocole d'entente encadrera la collaboration bilatérale au cours des cinq prochaines années, dans des domaines comme le partage d'information sur les besoins, les pratiques exemplaires et les résultats, afin de favoriser une coordination efficace des programmes fédéraux et provinciaux en vue de maximiser les investissements, d'améliorer

la prestation des services, de réduire les recouvrements et de combler les lacunes sur le plan des services.

## 4.6 La coordination entre ministères était insuffisante pour faciliter l'intégration globale des nouveaux arrivants

Même si d'autres ministères offrent des services qui pourraient aider les nouveaux arrivants à s'établir et à s'intégrer en Ontario, nous avons constaté qu'à quelques exceptions près, le Ministère ne s'est pas efforcé de coordonner officiellement ses activités avec eux. Par exemple, le Ministère participe à une nouvelle Stratégie pour l'éducation des adultes dirigée par le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle grâce à des mesures qui comprennent notamment un engagement à soutenir le financement de ses programmes de formation relais. En outre, l'ancien Secrétariat de l'aide à l'installation des réfugiés syriens (le Secrétariat) du Ministère a dirigé des initiatives intergouvernementales pour soutenir la réinstallation et l'intégration des réfugiés syriens en Ontario. Comme il est décrit à la **section 2.3.1**, le Secrétariat a consulté des organismes et des personnes intervenant dans la réinstallation des réfugiés syriens afin de cerner les possibilités d'améliorer la prestation des services et de formuler des recommandations à ce sujet au Ministère et à d'autres ministères. Bien qu'aucune mesure particulière n'ait encore été prise, le Secrétariat nous a informés que les lacunes cernées et les recommandations comprenaient ce qui suit :

- **Emploi** – Le Secrétariat a souligné que les réfugiés étaient confrontés à de nombreux défis pour l'obtention d'un emploi. Il a précisé que les réfugiés syriens ont besoin de solutions d'apprentissage d'une langue, de formation et d'emploi novatrices et adaptées à des adultes ayant peu de compétences générales et des habiletés de langage et de littératie limitées, et qui ont peu l'habitude de l'apprentissage

en salle de classe. Il a recommandé que le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle évalue les voies d'accès aux services de ses programmes Emploi Ontario et examine les possibilités d'aider les réfugiés ayant peu d'habiletés générales et linguistiques à accéder plus rapidement à des services d'aide à l'emploi ciblés.

- **Logement** – Le Secrétariat a souligné que l'accès à un logement abordable constitue un défi de taille pour les réfugiés. Il précise que dans de nombreux cas, les coûts du logement dépassent l'aide au revenu mensuelle offerte par le gouvernement fédéral ainsi que l'aide financière fournie par les répondants du secteur privé. Il a recommandé que le ministère du Logement tienne compte des besoins des réfugiés dans le cadre d'une stratégie de logement abordable à long terme et dans ses futurs programmes.
- **Santé** – Le Secrétariat a aussi indiqué que les réfugiés syriens avaient du mal à naviguer dans le système de santé ontarien. Il a aussi précisé que les réfugiés ayant des compétences linguistiques faibles ne comprennent pas le système de santé de l'Ontario. Le Secrétariat a recommandé que le ministère de la Santé et des Soins de longue durée évalue l'efficacité des voies d'accès actuelles et explore d'autres solutions pour aider les réfugiés à accéder à des soins de santé primaires et spécialisés.

Toutefois, à l'exception des travaux du Secrétariat touchant les réfugiés syriens, nous avons constaté que la coordination entre le Ministère et d'autres ministères ontariens (voir la **section 2.5**) offrant des services pouvant aider les nouveaux arrivants à s'établir et à s'intégrer était limitée. Le Ministère ne connaît pas non plus le montant total des dépenses consacrées aux nouveaux arrivants dans l'ensemble des ministères de l'Ontario, et nous a informés qu'aucun ministère ne disposait de cette information. De plus, le Ministère n'a pas conclu d'ententes officielles pour



recevoir les données d'autres ministères à propos du nombre de nouveaux arrivants servis et des résultats obtenus. La haute direction du Ministère a convenu que de telles données seraient utiles pour déterminer le degré de réussite de l'établissement et de l'intégration des nouveaux arrivants. Les données pourraient aussi aider le Ministère à cerner les obstacles auxquels les nouveaux arrivants sont confrontés et les encourager à profiter davantage des services qui leur sont offerts.

Nous avons communiqué avec plusieurs ministères et recensé un certain nombre de leurs services susceptibles de contribuer à la réussite de l'intégration des nouveaux arrivants. Plusieurs ministères nous ont fourni des données sur le nombre de nouveaux arrivants (personnes nées à l'extérieur du Canada) qu'ils servent et, lorsqu'elles étaient disponibles, des données sur les résultats des services. Par exemple :

- Le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle a souligné ce qui suit :
  - Comme les clients déclarent eux-mêmes leur statut de résident, le ministère ne dispose pas, pour près des trois quarts des clients d'Emploi Ontario, de données permettant de savoir s'ils sont nés au Canada ou à l'étranger.
  - D'après les données en dossier, le ministère a déterminé qu'en 2016-2017, plus de 8 500 (soit 36 %) des 23 500 clients qui se sont autodéclarés nouveaux arrivants au Canada et qui ont achevé le processus d'Emploi Ontario (par exemple pour l'acquisition de compétences en lecture et en écriture et de compétences de base, ou pour l'obtention de services d'aide à la recherche d'emploi) avaient trouvé un emploi à temps plein à la fin du processus. Ce chiffre concorde avec la proportion de 38 % pour les clients nés au Canada.
  - Entre décembre 2015 et juillet 2017, plus de 2 100 réfugiés syriens ont eu accès aux services d'Emploi Ontario, et 36 % de ceux qui ont achevé le processus ont trouvé un emploi à temps plein.
- Le ministère de l'Éducation a indiqué que dans le cas des élèves qui ont commencé des études secondaires à l'année scolaire 2011-2012, 89,3 % des près de 22 000 élèves nés à l'étranger avaient obtenu un diplôme d'études secondaires. Ce taux est supérieur à la moyenne de 86 % pour les élèves nés au Canada. En outre, 85,1 % des élèves vivant au Canada depuis cinq ans ou moins ont obtenu leur diplôme d'études secondaires. Bien que le Ministère de l'Éducation nous ait dit qu'il ne faisait pas le suivi du coût associé aux services aux nouveaux arrivants, il a réalisé une évaluation ponctuelle des coûts associés aux services prodigués aux enfants réfugiés syriens en 2015-2016; ces coûts s'établissaient en tout à près de 16 millions de dollars.
- Le ministère de la Condition féminine finance un certain nombre de services destinés aux femmes, y compris les nouvelles arrivantes. Par exemple, en 2016-2017, il a financé un programme de formation professionnelle offert à environ 280 femmes qui ont dit avoir été victimes de violence ou qui risquent de l'être. Environ le quart de ces femmes se sont autodéclarées immigrantes, et la plupart étaient au Canada depuis cinq ans ou plus. Toutefois, le ministère n'a pas recueilli de données portant spécifiquement sur les résultats du programme pour les nouvelles arrivantes. Le ministère a aussi financé une campagne de sensibilisation au droit de la famille pour les femmes (à propos des droits des femmes en vertu de la législation ontarienne et canadienne) qui a touché plus de 236 000 femmes en 2016-2017 par l'entremise d'ateliers, de webinaires, de sites Web et des médias sociaux. Le ministère ne ventile toutefois pas les résultats de façon à connaître le nombre de nouvelles arrivantes touchées par ce programme.



- Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée (le Ministère de la Santé), par l'entremise des 14 réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS), finance les 75 centres de santé communautaire (CSC) de l'Ontario qui offrent des soins de santé primaires et des programmes de santé communautaire aux citoyens, y compris à ceux qui sont confrontés à des obstacles à l'accès aux services de santé comme les réfugiés, les nouveaux immigrants et les personnes qui n'ont pas d'assurance-santé. Au 31 mars 2017, ces centres de santé servaient environ 500 000 clients, dont environ 10 % étaient de nouveaux arrivants au Canada depuis 10 ans ou moins. Ni les RLISS ni le Ministère de la Santé ne collectent de données utiles sur les résultats des clients des CSC (y compris les nouveaux arrivants).
- Le ministère du Procureur général finance Aide juridique Ontario, qui fournit des services d'aide juridique aux personnes à faible revenu en Ontario, y compris les nouveaux arrivants. Selon Aide juridique Ontario, environ 10 %, soit près de 23 millions de dollars, de ses dépenses totales en services liés aux certificats d'aide juridique (bons pour l'obtention de services juridiques, par exemple pour payer un avocat chargé de représenter un client devant les tribunaux) en 2016-2017 ont été consacrées aux nouveaux arrivants. Dans la plupart des cas, les dépenses sont liées aux services aux demandeurs d'asile, pour les aider à faire les démarches judiciaires nécessaires à l'obtention du statut de réfugié. Le ministère n'a pas pu fournir des données sur le nombre de demandeurs d'asile qui ont obtenu le statut de réfugié.

Les nouveaux arrivants qui ne sont pas en mesure de s'intégrer pleinement sur le plan économique peuvent avoir besoin de l'aide financière du programme Ontario au travail administré par le ministère des Services sociaux et communautaires. En 2016-2017, ce dernier a versé

des prestations du programme Ontario au travail dans près de 120 000 cas où le demandeur principal était né à l'étranger (y compris près de 40 000 cas dont le demandeur principal est arrivé au Canada en 2012 ou après). Ces cas touchaient plus de 240 000 prestataires, et les prestations totales versées atteignaient près de 850 millions de dollars. Au cours des 10 dernières années, les personnes nées à l'étranger représentaient environ le tiers de tous les cas du programme Ontario au travail et ont reçu environ 40 % de toutes les prestations versées dans le cadre du programme. Au cours de la même période, la durée moyenne du recours au programme Ontario au travail (d'après la durée de la dernière période de prestations du client) pour les prestataires nés à l'étranger était de 25 mois, comparativement à 18 mois pour les personnes nées au Canada.

En outre, le ministère des Services sociaux et communautaires, dans une présentation faite en 2012 sur le profil des immigrants recevant des prestations d'aide sociale en Ontario, a souligné que ces immigrants étaient plus scolarisés que leurs homologues nés au Canada. Alors que 29 % des immigrants recevant des prestations d'aide sociale avaient 14 années de scolarité ou plus, seulement 17 % des prestataires nés au Canada avaient atteint le même niveau de scolarité.

### RECOMMANDATION 8

Pour mieux répondre aux besoins des réfugiés syriens nouvellement arrivés, nous recommandons que le Secrétariat de l'aide à l'installation des réfugiés du ministère des Affaires civiques et de l'Immigration collabore avec les autres ministères à l'intention desquels il a formulé des recommandations à propos des services d'aide à l'emploi, de santé et de logement, afin d'établir un échéancier pour la mise en oeuvre de ces recommandations et de rendre compte régulièrement des progrès réalisés.

## RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère est d'accord avec cette recommandation et entend collaborer avec les autres ministères et organismes de l'Ontario, avec les autres ordres de gouvernement et avec les intervenants du secteur afin de donner suite aux leçons apprises à l'occasion de la réinstallation des réfugiés syriens.

Le Ministère collaborera aussi avec les autres ministères et organismes pour donner suite aux recommandations du Secrétariat de l'aide à l'installation des réfugiés syriens et établira un échancier pour la mise en oeuvre de ces recommandations et rendre compte des progrès réalisés. Le Ministère produira un rapport sur les progrès réalisés à l'égard de la réinstallation des réfugiés syriens qui mettra l'accent sur l'approche pangouvernementale unique adoptée pour mobiliser et coordonner les initiatives des divers ministères, du gouvernement fédéral, des municipalités, des organismes d'aide à l'établissement, des conseils scolaires, des groupes communautaires et des Ontariens participant à titre individuel. Ce rapport présentera aussi les leçons tirées des initiatives de réinstallation, ainsi que les prochaines étapes pour combler les lacunes.

## RECOMMANDATION 9

Pour faciliter l'atteinte de son objectif d'assurer la réussite de l'établissement et de l'intégration des nouveaux arrivants, nous recommandons au ministère des Affaires civiques et de l'Immigration de collaborer avec les autres ministères offrant des services contribuant à la réussite de l'intégration des nouveaux arrivants pour :

- obtenir et utiliser les données sur le nombre de nouveaux arrivants qui ont bénéficié de ces programmes et sur leurs résultats, ce qui aidera le Ministère à déterminer dans quelle mesure les nouveaux arrivants réussissent à s'établir et à s'intégrer;

- cerner et explorer les possibilités d'accroître l'utilisation des services qui se sont révélés particulièrement utiles pour favoriser l'établissement et l'intégration des nouveaux arrivants.

## RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère appuie cette recommandation et reconnaît l'importance d'une collaboration interministérielle pour améliorer les services offerts aux nouveaux arrivants. Le Ministère utilisera les travaux du Secrétariat de l'aide à l'installation des réfugiés pour profiter des partenariats existants et explorer les possibilités d'améliorer l'échange d'information avec les autres ministères à propos du nombre de nouveaux arrivants servis et de leurs résultats, et pour cerner les possibilités d'accroître l'utilisation des services qui contribuent à la réussite de l'établissement et de l'intégration des nouveaux arrivants.

## RECOMMANDATION 10

Nous recommandons que le ministère des Affaires civiques et de l'Immigration recueille des données pertinentes afin de mieux éclairer ses échanges avec le gouvernement fédéral, qui est responsable de l'immigration au Canada, à propos de l'affectation des fonds fédéraux à l'Ontario.

## RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère est d'accord avec cette recommandation.

Le Ministère collaborera avec ses ministères, intervenants et fournisseurs de services partenaires afin de recueillir les données pertinentes pour mieux éclairer ses échanges avec le gouvernement fédéral à propos de l'affectation des fonds fédéraux à l'Ontario.

## Annexe 1 : Supervision des fournisseurs de services par le Ministère

Source des données : ministère des Affaires civiques et de l'Immigration

Activité de supervision	Description
Évaluation des risques associés aux fournisseurs de services	<p>Le Ministère évalue les risques associés aux fournisseurs de services en fonction des catégories suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gouvernance</li> <li>2. Prestation des programmes et services</li> <li>3. Satisfaction des parties prenantes</li> <li>4. Situation financière</li> <li>5. Questions juridiques</li> <li>6. Technologie</li> <li>7. Information</li> <li>8. Ressources humaines</li> </ol> <p>Une échelle de cinq points sert à évaluer le risque dans chaque catégorie, et une cote de risque globale est ensuite déterminée. Plus la cote est élevée, plus le risque est grand. Les fournisseurs de services présentant un risque élevé font l'objet d'un suivi plus étroit que les fournisseurs dont la cote de risque est moyenne ou faible. Par exemple, le personnel du Ministère peut visiter ces fournisseurs ou communiquer avec eux plus souvent, ou encore réaliser un audit des services qu'il finance.</p>
Rapports d'étape	<p>Les fournisseurs de services présentent au Ministère des rapports d'étape détaillant les dépenses réelles et les volumes des services prodigués au regard des cibles fixées par contrat. Ces rapports comprennent aussi des explications des différences importantes entre les services réels et les services prévus au contrat et les cibles financières*.</p> <p>Le Ministère examine ces rapports et fait un suivi auprès des fournisseurs de services lorsqu'il constate des points préoccupants.</p>
Présentation des états financiers audités	<p>Les organismes offrant des programmes de formation relais et des services d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants sont tenus d'inclure dans leurs états financiers audités des déclarations propres à chaque service.</p>

\* Les conseils scolaires qui offrent seulement des cours de langue rendent compte du nombre d'inscriptions révisé et final, ainsi que des dépenses annuelles des programmes; ils ne sont pas tenus d'expliquer les écarts entre les chiffres réels et les cibles prévues dans le budget.

## Annexe 2 : Indicateurs de rendement du Ministère

Source des données : ministère des Affaires civiles et de l'Immigration

Indicateur de rendement clé	Valeur de base	Valeur cible	Échéance pour l'atteinte de la valeur cible
Ratio du taux de chômage des immigrants au taux de chômage des personnes nées au Canada*	1,50 (d'après les résultats de 2015-2016)	1,40	2020-2021
Pourcentage des immigrants vivant toujours en Ontario cinq ans après leur arrivée	93,3 % (d'après les résultats de 2013-2014)	96 %	2020-2021
Pourcentage des personnes formées à l'étranger ayant achevé un programme de formation relais en Ontario et obtenu l'autorisation d'exercer leur profession réglementée	63,7 % (d'après les résultats d'un sondage mené en 2014)	68 %	2020-2021
Pourcentage des apprenants progressant d'au moins un niveau de compétence linguistique canadien au cours d'une année scolaire	54 % (d'après les résultats de 2014-2015)	60 %	2018-2019

\* En ce qui concerne le taux de chômage des immigrants arrivés au cours des 10 dernières années, le Ministère s'est fixé comme cible qu'il ne doit pas être supérieur de plus de 40 % à celui des personnes nées au Canada d'ici 2020-2021.

## Annexe 3 : Critères d'audit

Préparé par le Bureau de la vérificatrice générale

1. Les services et les programmes d'aide à l'établissement et à l'intégration sont accessibles, offerts en temps opportun et adaptés aux besoins des nouveaux arrivants, et sont exécutés conformément aux exigences de la loi, des politiques et des programmes.
2. Les mesures et les cibles de rendement sont établies, surveillées et comparées aux résultats réels pour s'assurer que les résultats attendus sont atteints et que les mesures correctives qui s'imposent sont prises en temps opportun lorsque des problèmes sont décelés.
3. Les systèmes d'information fournissent des données complètes, exactes et à jour sur l'évaluation du rendement des programmes et la reddition de comptes.
4. Les fonds sont répartis entre les fournisseurs de services en fonction des besoins définis, sont proportionnels à la valeur des services et sont réévalués régulièrement.
5. Des processus efficaces sont en place pour coordonner les efforts et assurer le partage des pratiques exemplaires entre le Ministère et le gouvernement fédéral, ainsi qu'avec les autres ministères offrant des services qui peuvent aider les nouveaux arrivants à s'établir et à s'intégrer.

## Annexe 4 : Mesures du rendement et indicateurs de résultats établis par l'ancien Secrétariat de l'aide à l'installation des réfugiés syriens

Source des données : ministère des Affaires civiles et de l'Immigration

Domaine	Résultats ciblés	Indicateurs de rendement
Aide à l'établissement et à l'intégration	Les réfugiés vivent dans un logement convenable et éprouvent un sentiment d'appartenance sociale à leur communauté et au Canada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fort sentiment d'appartenance à la communauté locale</li> <li>Logement (caractère adéquat, abordable et pertinent)</li> </ul>
Santé	Les réfugiés sont en bonne santé physique et mentale et ont accès aux services de soins de santé dans la même mesure que les autres Canadiens.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bonne santé physique</li> <li>Bonne santé mentale</li> <li>Taux d'accès aux services de soins de santé</li> </ul>
Éducation	Les réfugiés bénéficient d'un accès équitable à des services de formation et de perfectionnement qui leur permettent de réaliser leur plein potentiel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compétence linguistique (français ou anglais) suffisante pour tenir une conversation</li> <li>Progression vers des études postsecondaires ou l'apprentissage d'un métier</li> </ul>
Économie	Les réfugiés atteignent un niveau de revenu égal à celui des autres Canadiens au fil du temps et ne dépendent pas de prestations d'aide sociale pour assurer leur sécurité économique à long terme.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Emploi ou travail autonome (correspondant à la formation)</li> <li>Revenu (autre que les prestations d'aide sociale)</li> <li>Prestations d'aide sociale</li> </ul>