

Chapitre 1

Section 1.09

Ministère des Affaires civiques et de l'Immigration

Programme des candidats de l'Ontario

Suivi des audits de l'optimisation des ressources,
section 3.09 du *Rapport annuel 2014*

APERÇU DE L'ÉTAT DES RECOMMANDATIONS						
	Nombre de mesures recommandées	État des mesures recommandées				
		Pleinement mise en œuvre	En voie de mise en œuvre	Peu ou pas de progrès	Ne sera pas mise en œuvre	Ne s'applique plus
Recommandation 1	4	1	1	1		1
Recommandation 2	5	5				
Recommandation 3	8	4	2	1	1	
Recommandation 4	4	3	1			
Recommandation 5	3	1				2
Recommandation 6	4	1	3			
Recommandation 7	4	3			1	
Recommandation 8	3	2	1			
Recommandation 9	2	1	1			
Recommandation 10	6	5	1			
Recommandation 11	4	4				
Recommandation 12	5	3	2			
Recommandation 13	3	2		1		
Recommandation 14	3		3			
Total	58	35	15	3	2	3
%	100	60	26	5	4	5

Contexte

Le Programme ontarien des candidats à l'immigration (le Programme), auparavant le Programme des candidats de l'Ontario, administré par le ministère des Affaires civiques et de l'Immigration

(le Ministère) – anciennement le ministère des Affaires civiques, de l'Immigration et du Commerce international – est le seul programme de sélection des immigrants administré par le gouvernement de l'Ontario. Le Programme effectue la désignation des immigrants d'après leur contribution économique potentielle à la province.

Le Programme permet à la province de sélectionner des étrangers ainsi que les membres de leur famille immédiate qui les accompagnent et de les recommander (« désigner ») au gouvernement fédéral aux fins d'octroi de la résidence permanente au Canada. Au moment de notre audit, le Programme comptait trois volets : un volet axé sur les employeurs, qui permet aux entreprises de pourvoir de façon permanente des postes de professions libérales, de gestion et de métiers spécialisés; un volet des étudiants étrangers diplômés de l'Ontario, qui autorise les étudiants étrangers qui obtiennent un diplôme d'études supérieures décerné par une université de l'Ontario à bénéficier d'une désignation sans avoir reçu une offre d'emploi; enfin, un volet investissement, qui permet aux investisseurs de muter des employés (ayant peut-être le statut de travailleur étranger) de façon permanente en Ontario.

Depuis la mise en place du Programme en 2007 jusqu'à juin 2016, l'Ontario a désigné environ 12 000 personnes (6 600 de 2007 à juin 2014) en tant que candidats. Au 31 décembre 2015, 17 042 personnes, soit 8 258 candidats et 8 784 membres de leur famille immédiate, sont devenues des résidents permanents (appelés auparavant « immigrants ayant obtenu le droit d'établissement ») dans le cadre du Programme. (En 2014, environ 7 100 personnes sont devenues des résidents permanents, soit 3 900 candidats et 3 200 membres de leur famille immédiate.) Chaque année, le gouvernement fédéral détermine le nombre de désignations autorisées au titre des programmes de désignation de candidats de chaque province et territoire. En 2016, le nombre de désignations autorisées pour l'Ontario s'élevait à 5 500 (5 200 en 2015).

Comme l'Ontario est considérée comme une province où il est très intéressant d'immigrer, il faut que le Programme dispose de contrôles et de processus efficaces pour sélectionner des candidats qualifiés et détecter la fraude en matière d'immigration. Un programme ayant des lacunes pourrait être la cible d'immigrants potentiels et de représentants

en immigration peu scrupuleux. Notre audit a révélé que les contrôles et processus nécessaires n'étaient pas en place et qu'il y avait des problèmes importants à régler concernant le Programme.

Il existait un risque important que les personnes désignées en vertu du Programme ne soient pas toujours des personnes qualifiées pouvant générer des retombées économiques pour l'Ontario. Il était parfois difficile de faire la distinction entre des emplois admissibles en vertu du Programme et d'autres qui ne l'étaient pas. Sept ans après l'instauration du Programme, il ne disposait toujours pas des outils nécessaires, dont des politiques, des procédures et de la formation, pour aider le personnel du Programme à prendre des décisions éclairées et cohérentes en matière de désignation. De plus, nous avons constaté que le personnel du Programme n'avait pas reçu de directives claires quant à la façon de gérer les cas de fraude en matière d'immigration.

Dans notre *Rapport annuel 2014*, nous avons notamment fait état des problèmes suivants :

- De 2007 à 2013, 20 % des 400 demandeurs rejetés l'avaient été en raison de fausses déclarations. Toutefois, rien n'empêchait les gens qui avaient fait de fausses déclarations à propos d'eux-mêmes ou de clients de présenter une nouvelle demande ou de représenter d'autres clients. Le Programme ne disposait pas d'un protocole pour bannir les demandeurs ou leurs représentants qui avaient présenté une demande frauduleuse.
- L'équipe du Programme n'assurait pas le suivi des dossiers douteux qui avaient été approuvés, mais qui étaient tout de même marqués comme devant faire l'objet d'un suivi. Entre octobre 2011 et novembre 2013, environ 260 dossiers avaient été marqués aux fins de suivi, mais seulement 8 % avaient fait l'objet d'un suivi au moment de notre audit. Alors que 71 % de ces candidats étaient déjà devenus des résidents permanents, le Ministère n'avait pas encore examiné la majorité des 260 dossiers.

- Le Ministère tardait à communiquer officiellement l'information concernant l'utilisation abusive du Programme au gouvernement fédéral et aux organismes d'application de la loi compétents et ne leur communiquait pas des renseignements personnels essentiels, retardant potentiellement la prise de mesures correctives à l'égard d'individus susceptibles d'abuser du Programme. De plus, la direction du Programme ne communiquait pas ses préoccupations concernant certains représentants en immigration (tels que des avocats spécialisés en immigration et des consultants en immigration) à leurs organismes de réglementation respectifs.
- La direction du Programme ne communiquait pas aux employés internes ses préoccupations concernant l'intégrité du Programme afin qu'ils puissent renforcer leurs processus de diligence raisonnable.
- Le Programme est tenu de désigner des candidats pouvant engendrer des retombées économiques pour l'Ontario, mais il autorisait la désignation de personnes sans offre d'emploi. Les deux tiers des candidats désignés en 2013 étaient des étudiants étrangers titulaires d'un diplôme d'études supérieures mais sans offre d'emploi. Le Ministère n'avait pas évalué si ces candidats avaient ensuite obtenu un emploi et apportaient une contribution à l'économie de l'Ontario.
- Le taux de roulement du personnel du Programme était élevé, alors que 31 employés avaient quitté l'équipe du Programme et 59 s'y étaient joints entre janvier 2012 et juin 2014. Au 31 mars 2014, le Programme comptait 45 employés.
- Même si le Ministère affirmait publiquement que le traitement des demandes s'effectuait selon le principe du premier arrivé, premier servi, certaines demandes étaient traitées en priorité et au moins trois fois plus rapidement que les autres. Nous avons remarqué que les dossiers soumis par un certain représentant,

qui était un ancien employé du Programme, étaient traités en priorité.

- De graves problèmes d'intégrité des données ont été relevés en lien avec le programme informatisé de gestion des cas et les contrôles internes des certificats de désignation laissaient à désirer.

Nous avons entre autres recommandé que le Ministère dépose des plaintes officielles auprès de la GRC et de tout autre organisme de réglementation pertinent dès qu'il a la preuve d'une fraude potentielle en matière d'immigration; qu'il prenne les mesures qui s'imposent pour autoriser l'exclusion des demandeurs et des représentants qui ont fait de fausses déclarations à leur sujet ou à propos de leurs clients; qu'il fixe une limite à la proportion de candidats sans offre d'emploi qui peuvent être acceptés; qu'il examine soigneusement les demandes des candidats concernant des postes relevant de catégories où ils sont susceptibles de faire de fausses déclarations concernant leur expérience de travail; qu'il améliore la formation des employés du Programme, notamment en matière d'éthique et à propos des attentes de la direction; qu'il exige que les employés du Programme obtiennent une évaluation de sécurité; enfin, qu'il élabore un processus pour assurer le suivi des représentants et des candidats inquiétants et alerter le personnel de traitement concernant les cas inquiétants.

Nous avons recommandé certaines améliorations et le Ministère s'était engagé à prendre des mesures en réponse à nos recommandations.

État des mesures prises en réponse aux recommandations

Au cours du printemps et de l'été 2016, le Ministère nous a fourni des renseignements sur l'état des recommandations que nous avons formulées dans

notre *Rapport annuel 2014*. Selon ces renseignements, le Ministère avait pleinement mis en oeuvre 60 % de nos recommandations dans les domaines suivants : se doter d'un manuel de fonctionnement et le mettre à jour périodiquement; effectuer un examen des demandes marquées aux fins de suivi et présentées par des représentants douteux; enfin, tenir des dossiers précis sur le moment où les désignations octroyées et révoquées ont été communiquées au gouvernement fédéral. Le Ministère était en train de mettre en oeuvre une autre tranche de 26 % de nos recommandations, principalement dans les domaines suivants : définir quand des visites sur les lieux et des entrevues en personne s'imposent, et recenser l'utilisation de ces techniques; enfin, déposer des plaintes officielles auprès des organismes d'application de la loi et des organismes de réglementation lorsqu'il y a preuve d'une fraude potentielle en matière d'immigration. Dans l'ensemble, le Ministère avait pleinement mis en oeuvre ou était en train de mettre en oeuvre environ 86 % des mesures que nous avons recommandées.

Cependant, le Ministère avait fait peu de progrès, voire aucun dans les domaines suivants : définir des formes acceptables d'efforts de recrutement local; exiger que les demandeurs qui présentent une demande dans le cadre du volet doctorat se conforment aux exigences en matière d'actif; obtenir des renseignements sur les candidats, par exemple le numéro du permis de conduire, pour faciliter le suivi des résultats des candidats.

L'état actuel de chacune de nos recommandations est exposé ci-après.

Impact de la conception actuelle du Programme

Recommandation 1

Pour veiller à ce que le Programme de désignation des candidats de la province produise le résultat attendu, c'est-à-dire désigner des candidats qui contribueront au développement économique de l'Ontario et qui réussiront fort probablement leur établissement

économique en Ontario, le ministère des Affaires civiles, de l'Immigration et du Commerce international doit :

- *fixer une limite à la proportion de candidats qui peuvent être acceptés sans offre d'emploi;*
État : Ne s'applique plus. Nous avons constaté que les mesures et les décisions prises par le Ministère sont pertinentes et qu'elles répondent aux préoccupations de notre audit initial.

Détails

Dans notre audit de 2014, nous avons constaté que le Ministère n'avait pas assuré un suivi approprié auprès des candidats sans offre d'emploi pour déterminer s'ils avaient trouvé un emploi à la suite de leur accueil en Ontario – alors que les deux tiers des candidats acceptés par le Programme en 2013 relevaient de catégories qui n'exigeaient pas que le candidat ait une offre d'emploi. En juillet 2015, le Ministère a commandé à une entreprise de recherche en marketing une étude sur les résultats des candidats sans offre d'emploi. L'étude a révélé que 89 % de ces candidats qui étaient devenus des résidents permanents en 2012 avaient trouvé un emploi dans l'année suivant l'obtention de leur statut de résident permanent. En comparaison, un pourcentage plus faible, soit environ 50 %, de tous les immigrants qui étaient devenus des résidents permanents en 2012 avaient trouvé un emploi dans l'année suivant l'obtention de leur statut de résident permanent. Compte tenu de ces résultats, au moment du présent suivi, le Ministère a indiqué qu'il continuera de surveiller le volet des candidats sans offre d'emploi et qu'il envisagera de fixer une limite au nombre de ces candidats pouvant être acceptés à l'avenir.

- *examiner plus soigneusement les demandes des candidats concernant des postes de niveau B de la CNP eu égard aux fausses déclarations relatives à l'expérience de travail ainsi que les offres concernant des emplois qui s'inscrivent, de fait, dans une catégorie de postes peu spécialisés;*

État : Pleinement mise en oeuvre.**Détails**

En ce qui concerne les candidats qui ont une offre d'emploi, le Programme accepte uniquement ceux dont l'emploi relève d'une profession des niveaux O, A ou B de la Classification nationale des professions (CNP). Entre 2007 et 2013, 58 % des candidats avaient une offre d'emploi dans une profession de niveau B de la CNP, ce qui exige des études collégiales ou une formation en apprentissage. Dans notre audit de 2014, nous avons constaté qu'il était souvent difficile de faire la distinction entre les postes de niveau B de la CNP et les postes moins spécialisés (niveaux C ou D de la CNP) pour lesquels les candidats ne sont pas admissibles à une désignation, parce que les descriptions de travail contiennent parfois des fonctions semblables. Il était particulièrement préoccupant de constater que la plupart des demandeurs ayant une offre d'emploi, qui avaient été trouvés coupables d'avoir fait une fausse déclaration, avaient présenté une demande au Programme en lien avec une profession de niveau B de la CNP.

En février 2015, le Ministère a mis au point un outil d'évaluation visant à favoriser un traitement cohérent des demandes et qui comprenait une évaluation des catégories de la CNP. Le personnel du Programme a commencé à utiliser l'outil d'évaluation en juin 2015. Dans le cadre de l'utilisation de cet outil, le Ministère exige que le personnel du Programme interroge les employeurs dans tous les cas où il prévoit d'accorder la désignation. Par ailleurs, selon le manuel de fonctionnement du Programme, les enquêteurs-analystes du Programme doivent s'assurer que les fonctions des candidats désignés correspondent à celles des postes de niveau O, A ou B de la CNP et sont propres au secteur d'activité de l'employeur. Lorsque les fonctions indiquées dans une demande semblent correspondre à un niveau de compétence inférieur aux exigences, le personnel du Programme doit rejeter la demande.

- *obtenir des données sur la main-d'oeuvre par région et par profession, et utiliser les données sur le marché du travail du ministère de la Formation et des Collèges et Universités concernant les professions présentant de meilleures perspectives d'emploi afin de prioriser les postes à approuver;*

État : En voie de mise en oeuvre d'ici septembre 2017.

Détails

Dans notre audit de 2014, nous avons relevé 115 désignations octroyées entre 2009 et 2015 à l'égard de 30 professions que le ministère de la Formation et des Collèges et Universités (MFCU; maintenant le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle) estimait présenter des perspectives d'emploi inférieures à la moyenne jusqu'en 2013. En 2014, le Ministère s'est procuré la publication *Emploi-Avenir Ontario du MFCU*, qui décrit les tendances actuelles et les perspectives d'avenir de quelque 200 professions répandues en Ontario, de manière à disposer de renseignements plus à jour sur les professions offrant les meilleures perspectives d'emploi. Le Ministère nous a également dit qu'il examine tous les trimestres les données de Statistique Canada sur l'immigration et la main-d'oeuvre. De même, en 2012, le Ministère a commencé à acheter les prévisions de l'offre et de la demande de main-d'oeuvre pour plus de 500 professions dans 5 régions économiques de l'Ontario au cours des 10 prochaines années. Toutefois, au moment du présent suivi, même s'il s'est procuré ces données, le Ministère ne les utilisait pas pour prioriser les postes à approuver. Il continuait de traiter tous les postes d'après les trois codes acceptables de la CNP et selon le principe du premier arrivé, premier servi.

Le Ministère nous a informés qu'il avait consulté certains employeurs au cours de l'exercice 2014-2015 pour déterminer et confirmer les besoins du marché du travail dans l'ensemble de la province. En mai 2015, les sous-ministres du Ministère et du MFCU se sont rencontrés pour discuter de

l'établissement d'une base de données probantes sur le marché du travail aux fins de la politique et de la planification de l'immigration. Au moment du présent suivi, le Ministère a indiqué qu'il continuera de collaborer avec les autres ministères à l'élaboration de données sur le marché du travail.

- *définir des formes acceptables d'efforts de recrutement local, et exiger des employeurs entendant embaucher des étudiants étrangers de prouver ce qu'ils ont fait pour tenter de recruter des citoyens canadiens ou des résidents permanents vivant en Ontario.*

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Le Ministère nous a informés qu'il avait inclus des lignes directrices sur les efforts de recrutement local dans son manuel de fonctionnement de 2015 et dans un bulletin opérationnel de décembre 2015 destiné au personnel. Toutefois, au moment du présent suivi, les formes acceptables de recrutement local n'étaient toujours pas définies dans le manuel. Selon le manuel de fonctionnement, le personnel doit examiner, entre autres, si des offres d'emploi ont été affichées et si elles ont été [traduction] « affichées suffisamment longtemps pour permettre aux candidats intéressés d'en prendre connaissance et de présenter une demande ». Le Ministère n'avait pas défini ce qu'il entend par « suffisamment longtemps » et n'avait fixé aucune date quant au moment où il serait susceptible de le faire. Dans notre audit de 2014, nous avons remarqué que le gouvernement fédéral avait des exigences plus précises concernant ses travailleurs étrangers temporaires dans des postes hautement spécialisés : il exigeait des employeurs qu'ils annoncent les emplois durant au moins quatre semaines dans le Guichet emplois national et qu'ils utilisent aussi deux autres moyens parmi ceux précisés pour annoncer les offres d'emploi, tels que les médias imprimés.

Le Ministère a fait remarquer que le but du volet des étudiants étrangers ayant reçu une offre

d'emploi est de faciliter le maintien en poste des étudiants étrangers qui contribueront au développement économique de l'Ontario. Par conséquent, le Ministère n'exige toujours pas des employeurs qu'ils prouvent qu'ils ont déployé des efforts de recrutement local pour recruter les candidats de ce volet. Il a toutefois indiqué qu'il envisagerait de le faire à l'avenir.

Environnement de traitement

Recommandation 2

Pour que le Programme de désignation des candidats de l'Ontario (le Programme) dispose des ressources et des outils nécessaires à son fonctionnement dans un solide environnement éthique, le ministère des Affaires civiques, de l'Immigration et du Commerce international doit :

- *évaluer ses besoins en dotation et examiner la pertinence de son modèle de dotation actuel;*
- État : Pleinement mise en oeuvre.**

Détails

À la suite de notre audit de 2014, le Ministère a abandonné en novembre 2015 le modèle de dotation saisonnier (c'est-à-dire des employés à temps plein visés par des contrats annuels renouvelables de durée limitée qui travaillent 10 mois par année) au profit d'un modèle de dotation à temps plein permanent. Le Ministère nous a informés que les premières offres d'emploi selon le nouveau modèle avaient été faites en mai 2016 et qu'il s'attend de pourvoir tous les postes en permanence d'ici le 31 août 2016.

- *se donner un manuel de fonctionnement et le mettre à jour périodiquement après consultation du personnel du Programme;*
- État : Pleinement mise en oeuvre.**

Détails

Alors que le Programme existait depuis 2007, le premier manuel de fonctionnement n'avait

été produit qu'en 2011 et il n'avait jamais été utilisé (c'est-à-dire qu'il n'avait pas été mis à la disposition des employés chargés du traitement des demandes). En 2014, durant notre audit, le Ministère a entrepris de produire un autre manuel de fonctionnement. Ce manuel a été mis à la disposition du personnel en juin 2014 puis mis à jour en janvier 2015 et de nouveau, en avril 2016. Le Ministère nous a indiqué que le manuel sera mis à jour tous les ans pour tenir compte des politiques et procédures opérationnelles nouvelles et révisées et qu'il s'inspirera des commentaires reçus des employés chargés du traitement des demandes quand il envisagera de réviser le contenu du manuel.

- *améliorer le plan de formation de tous les employés du Programme à la lumière de leurs besoins, dont prévoir de la formation en matière d'éthique et à propos des attentes de la direction;*
État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Avant le début de notre audit de 2014, aucune formation propre au Programme n'était offerte. En avril 2014, durant notre audit, deux employés du Ministère ayant des connaissances en formation ont donné à l'équipe de traitement un cours d'une semaine dans lequel ont été abordés des sujets propres au Programme, mais ce cours a été conçu et donné sans consultation de l'équipe de traitement. Par conséquent, certains sujets de préoccupation, notamment la façon d'évaluer les efforts de recrutement local, ne faisaient pas partie de la matière du cours.

En mars 2015, le Ministère a offert un programme de formation de 10 jours à différents groupes d'employés du Programme en adaptant la matière aux exigences de leur travail. Des employés du Programme et des employés des services juridiques ont facilité cette formation. Le Ministère a offert de la formation supplémentaire portant sur l'éthique et les conflits d'intérêts aux employés du Programme en juillet 2016. Il a également indiqué

qu'il examinera et restructurera la formation du personnel pour tenir compte des questions d'éthique en prévision de la promulgation de la *Loi sur l'immigration en Ontario*, prévue d'ici le 31 mars 2018.

- *exiger que les employés du Programme obtiennent une évaluation de sécurité;*
État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

La politique du gouvernement prévoit la tenue d'une vérification de sécurité pour les employés qui ont accès à de l'information sensible; toutefois, au moment de notre audit de 2014, les employés du Programme n'étaient pas tenus de subir une vérification de sécurité même s'ils traitent de l'information sensible concernant des immigrants potentiels.

En décembre 2014, le Ministère a commencé à effectuer les vérifications de sécurité. Au moment du présent suivi, il nous a informés que tous les employés ont la cote de sécurité nécessaire pour accéder à de l'information sensible et qu'il exige maintenant comme condition d'emploi que les nouveaux employés obtiennent une cote de sécurité.

- *renforcer les procédures qui favorisent le maintien d'un environnement éthique au sein du Programme en conformité avec les dispositions de la Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario, dans le but d'éviter les conflits d'intérêts et d'assurer la divulgation des actes répréhensibles.*

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Durant notre audit de 2014, nous avons effectué un sondage auprès des employés du Programme afin d'évaluer leur expérience et leur perception de leur environnement éthique en milieu de travail. Ainsi, 39 % des employés avaient indiqué ne pas avoir reçu de formation adéquate pour savoir quoi faire si un collègue ou un subalterne les aborde avec un dilemme éthique ou un cas de conflit d'intérêts.

Également, environ 46 % ignoraient ou n'étaient pas certains à qui ils devaient signaler les incidents de conduite contraires à l'éthique ou les soupçons de fraude concernant des employés du Programme.

Au moment du présent suivi, le manuel de fonctionnement du Ministère comprenait une annexe sur les conflits d'intérêts qui décrivait ce qu'est un conflit d'intérêts, citait la *Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario* et fournissait de l'information sur la façon de signaler un conflit ou un acte répréhensible et à qui le signaler. La question des conflits d'intérêts a également été abordée dans la formation donnée par le Ministère en mars 2015 au personnel du Programme; le Ministère nous a aussi dit que tous les employés, à ce moment, étaient tenus de suivre un cours de formation en ligne sur les conflits d'intérêts. Le Ministère a indiqué qu'il compte donner la formation en ligne tous les ans et au moment du recrutement des nouveaux employés.

Évaluation et traitement des demandes

Recommandation 3

Pour que seules des personnes qualifiées soient désignées et afin de déceler les fausses déclarations, le ministère des Affaires civiques, de l'Immigration et du Commerce international (le Ministère) doit :

- définir quand des visites sur les lieux et des entrevues en personne s'imposent, et recenser l'utilisation de ces techniques;

État : En voie de mise en oeuvre d'ici avril 2017.

Détails

Dans notre audit de 2014, nous avons constaté que le Ministère n'avait pas défini dans quelles circonstances il faut effectuer des visites sur les lieux et des entrevues en personne. Au moment du présent suivi, le manuel de fonctionnement du Programme donnait des exemples des situations dans lesquelles les employés chargés du traitement des demandes devaient transmettre au service

de l'intégrité du Programme aux fins de suivi les dossiers dans lesquels ils soupçonnaient de fausses déclarations; ce suivi pouvait comprendre entre autres des visites sur les lieux ou des entrevues en personne. Toutefois, il revient encore au service de l'intégrité de décider s'il est nécessaire d'effectuer une visite sur les lieux ou une entrevue en personne. En août 2016, le Ministère a élaboré des lignes directrices préliminaires qui précisent les circonstances dans lesquelles une visite sur les lieux ou une entrevue en personne est requise. Le Ministère nous a dit que ces lignes directrices seront intégrées au manuel de fonctionnement au moment de la prochaine mise à jour du manuel, qui devrait s'effectuer d'ici avril 2017.

Au moment du présent suivi, le Ministère surveillait l'utilisation des visites sur les lieux et des entrevues en personne. Il a aussi indiqué qu'il entend commencer à effectuer des visites proactives sur les lieux plutôt que d'attendre que le personnel du Programme cerne les demandes à risque élevé, après la promulgation de la *Loi sur l'immigration en Ontario* (prévue d'ici le 31 mars 2018).

- exiger que les candidats fournissent des photos claires;

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

En juin 2015, le Ministère a mis à jour ses guides relatifs aux demandes pour y inclure l'obligation pour les candidats de soumettre avec leur demande des photos claires et originales. Ces guides précisent que les photos qui ne sont pas claires ou qui sont de mauvaise qualité ne seront pas acceptées.

- vérifier les antécédents des candidats par rapport au Programme;

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Durant notre audit de 2014, nous n'avions trouvé aucune indication prouvant que le personnel chargé du traitement avait vérifié si les candidats

avaient déjà présenté une demande en vertu du Programme dans le passé et si leur demande avait été rejetée. Au moment du présent suivi, le manuel de fonctionnement du Programme comprenait une étape voulant que le personnel chargé du traitement vérifie si le candidat avait déjà présenté une demande et si celle-ci avait été rejetée pour fausses déclarations. Le Ministère nous a informés qu'il a commencé à exiger que le personnel du Programme documente les résultats de cette vérification dans un outil d'évaluation servant à la prise des décisions concernant les demandes de candidats potentiels.

- *accepter seulement des documents traduits par des personnes sans lien de dépendance avec les demandeurs et leurs représentants;*

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Au moment de notre audit de 2014, le Ministère exigeait que tous les documents de demande soumis dans une autre langue que le français ou l'anglais soient traduits et que le traducteur déclare devant une personne recevant des serments qu'il a fait une traduction fidèle et exacte des documents en question. Toutefois, rien n'exigeait que le traducteur n'ait aucun lien de dépendance avec le demandeur ou son représentant. À la suite de notre audit, le Ministère a mis à jour ses guides relatifs aux demandes pour préciser que les traductions effectuées par le demandeur, par son représentant ou par toute autre personne ayant un lien personnel avec le demandeur ne seront pas acceptées.

- *attribuer au même employé de l'équipe de traitement les demandes des candidats d'un même employeur;*

État : Ne sera pas mise en oeuvre. Nous continuons d'appuyer la mise en oeuvre de cette recommandation.

Détails

Au moment du présent suivi, le Ministère nous a informés qu'il ne peut pas toujours attribuer

au même employé de l'équipe de traitement les demandes des candidats d'un même employeur en raison du roulement de personnel et de la gestion de la charge de travail.

- *clarifier au profit du personnel ce qui constitue des preuves suffisantes pour confirmer le respect des exigences d'admissibilité et surveiller le respect systématique des règles par le personnel;*

État : En voie de mise en oeuvre d'ici septembre 2017.

Détails

Au moment de notre audit de 2014, les employés chargés du traitement des demandes nous avaient dit qu'ils ne savaient pas au juste comment déterminer si un employeur a déployé des efforts suffisants en matière de recrutement local. Le manuel de fonctionnement qui était utilisé au moment du présent suivi ne précisait toujours pas ce qui constitue des preuves suffisantes.

Le Ministère nous a informés que le service de l'intégrité du Programme a commencé à effectuer des exercices réguliers de l'assurance de la qualité en mars 2016 pour surveiller si le respect des exigences d'admissibilité fait l'objet d'une évaluation systématique. Toutefois, étant donné que les exigences en matière d'effort de recrutement local ne sont toujours pas définies de façon claire, nous croyons qu'il y a encore du travail à faire de ce côté.

- *définir dans quelles circonstances on peut recourir au processus d'examen spécial et recenser la fréquence de son utilisation;*

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Dans notre audit de 2014, nous avons remarqué que le gestionnaire du Programme pouvait approuver à sa discrétion, en vertu d'un processus d'examen spécial, un dossier dans lequel les critères d'admissibilité n'étaient pas pleinement satisfaits. Il n'était question dans aucune politique ou ligne directrice du Programme des circonstances dans

lesquelles il est possible de recourir à ce processus, mais on nous a dit que cette discrétion pouvait être exercée, par exemple, lorsque le taux salarial d'une offre d'emploi déroge légèrement du taux de salaire en vigueur. Au moment du présent suivi, le Ministère nous a informés qu'il avait supprimé la possibilité de recourir au processus d'examen spécial des demandes en juillet 2014, à la suite de notre audit.

- *exiger que tous les demandeurs sans offre d'emploi se conforment aux exigences en matière d'actif.*

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Notre audit de 2014 avait révélé qu'un seul des deux volets du Programme concernant des personnes sans offre d'emploi exigeait que les candidats satisfassent aux exigences en matière d'actif. Les titulaires d'une maîtrise devaient en effet prouver qu'ils avaient les moyens financiers de vivre en Ontario en attendant de trouver un emploi rémunérateur, alors que les titulaires d'un doctorat n'étaient pas assujettis à cette exigence. D'après les résultats d'une étude commandée par le Ministère et publiée en 2015, un nombre élevé de candidats titulaires d'une maîtrise ou d'un doctorat avaient pu trouver un emploi. Au moment du présent suivi, le Ministère a indiqué qu'il envisagera d'exiger que les demandeurs titulaires d'un doctorat se conforment aux exigences en matière d'actif dans le cadre d'une refonte du programme qui devrait être terminée d'ici avril 2017.

Recommandation 4

Pour que l'équipe chargée du traitement puisse examiner en profondeur et de façon appropriée les demandes où interviennent des représentants potentiellement sans scrupules et pour décourager les candidats peu scrupuleux d'abuser du Programme de désignation des candidats de la province, le ministère des Affaires civiques, de l'Immigration et du Commerce international doit :

- *élaborer un processus pour assurer le suivi des représentants et des candidats inquiétants, et alerter le personnel de traitement;*

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Durant notre audit de 2014, nous avons constaté que le Ministère disposait d'une liste de représentants qui étaient inquiétants pour différentes raisons, notamment pour avoir fait de fausses déclarations dans le passé. Or, beaucoup de membres du personnel ne connaissaient pas l'existence de cette liste ou ne l'utilisaient pas, car il ne s'agissait pas d'une liste officielle. En avril 2015, le Ministère a mis à jour son système informatisé de gestion des cas pour que les employés chargés du traitement puissent signaler les représentants, les employeurs et les demandeurs inquiétants et renforcer ainsi la vigilance. De même, en avril 2016, le Ministère a publié un bulletin opérationnel à l'intention du personnel pour indiquer que l'équipe de l'intégrité du Programme tiendra une liste à jour des employeurs et des représentants inquiétants d'après ses enquêtes et que les employés chargés du traitement utiliseront cette liste pour signaler les nouvelles demandes impliquant un employeur ou un représentant figurant sur la liste. Les employés chargés du traitement transmettront au service de l'intégrité du Programme les dossiers signalés pour que le service prenne les mesures qui s'imposent.

- *définir les situations où l'exclusion de représentants et de demandeurs est justifiée, et prendre les mesures qui s'imposent pour autoriser l'exclusion;*

État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2018.

Détails

En novembre 2014, le ministre d'alors des Affaires civiques, de l'Immigration et du Commerce international avait déposé à l'Assemblée législative de l'Ontario un projet de loi intitulé *Loi sur l'immigration en Ontario* (la Loi), qui investira le Ministère de l'autorisation légale d'interdire à des individus de

présenter une demande ou de fournir des services à un demandeur. La Loi a reçu la sanction royale en mai 2015. Une fois promulguée, la Loi autorisera le directeur du Programme à interdire aux individus qui ont contrevenu à la Loi de présenter une demande ou de représenter des demandeurs pendant une période de deux ans. Le Ministère s'attend à ce que la Loi soit promulguée d'ici le 31 mars 2018.

Au moment du présent suivi, le Ministère n'avait pas encore défini les situations où l'exclusion de représentants et de demandeurs est justifiée.

- *effectuer un examen des 234 demandes de candidat présentées par des représentants douteux;*
État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Notre audit de 2014 avait révélé que le Ministère avait rejeté les demandes de 30 représentants pour le motif qu'ils avaient fourni des renseignements frauduleux au nom de leurs clients. Or, entre janvier 2011 et avril 2014, ces représentants avaient représenté en tout 234 autres candidats que le Ministère avait approuvés.

En avril 2015, l'équipe de l'intégrité du Programme a examiné ces 234 demandes et remarqué que 20 d'entre elles comportaient possiblement de fausses déclarations. Sur ces 20 candidats, 18 avaient déjà obtenu le statut de résident permanent au moment de l'examen effectué par le Ministère, un dossier ne contenait finalement pas de fausses déclarations, et le certificat de désignation d'un demandeur avait été annulé pour d'autres raisons avant l'examen. Le Ministère a communiqué les résultats de cet examen à Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (anciennement Citoyenneté et Immigration Canada) en juin 2015.

- *effectuer un examen des 262 demandes marquées aux fins de suivi.*
État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Avant novembre 2013, le Ministère permettait aux employés d'approuver un dossier mais de le marquer aux fins de suivi si l'employé estimait que le dossier exigeait une vérification additionnelle pour s'assurer que le candidat était encore admissible à la désignation. Bien qu'il ait été mis un terme à cette pratique en novembre 2013, notre audit de 2014 a révélé que 262 dossiers avaient été approuvés, mais marqués aux fins de suivi entre octobre 2011 et novembre 2013.

En mars 2015, le service de l'intégrité du Programme a examiné les 262 demandes en question et n'a relevé aucun problème important. Le Ministère a communiqué les résultats de cet examen à Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada en juin 2015.

Recommandation 5

Pour faire en sorte que les processus de traitement des demandes soient justes et transparents et que les candidats comblent les besoins économiques de la province, le ministère des Affaires civiles, de l'Immigration et du Commerce international (le Ministère) doit :

- *réexaminer la pratique visant à tenir une liste de priorités des employeurs;*
État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Alors que le Ministère déclarait publiquement que les demandes étaient traitées selon le principe du premier arrivé, premier servi, il était ressorti de notre audit de 2014 que lorsqu'un demandeur présentait une demande pour un poste auprès d'un employeur figurant sur la liste de priorités du Programme, le dossier du demandeur pouvait être traité en priorité et ce, trois fois plus rapidement que les autres dossiers. En mars 2015, le Ministère a suspendu la priorisation des employeurs en attendant les résultats d'un examen des procédures et politiques opérationnelles concernant le traitement

prioritaire et est revenu au principe du premier arrivé, premier servi. Au moment du présent suivi, le Ministère a indiqué qu'il continuait de traiter les demandes en se fondant principalement sur ce principe (sauf lorsque l'autorisation permettant à un demandeur de demeurer au Canada est sur le point d'arriver à échéance), mais il examinait la possibilité d'adopter un système de déclaration d'intérêt qui lui permettrait de prioriser les demandes en fonction des données sur le marché du travail.

- *consulter les ministères qui surveillent les secteurs que le gouvernement estime stratégiques pour déterminer quels employeurs devraient être portés sur la liste de priorités;*

État : Ne s'applique plus.

Détails

Cette recommandation ne s'applique plus étant donné que le Ministère a suspendu la pratique de tenir une liste de priorités des employeurs en mars 2015. Durant le présent suivi, le Ministère nous a informés que s'il rétablit cette liste, il collaborera avec les autres ministères pour déterminer les secteurs et les emplois prioritaires.

- *informer le public de l'existence d'une liste de priorités, si celle-ci est maintenue.*

État : Ne s'applique plus.

Détails

Au moment du présent suivi, le Ministère ne tenait plus une liste de priorités, donc cette recommandation ne s'applique plus.

Recommandation 6

Pour que le processus d'examen des demandes soit efficient et efficace, le ministère des Affaires civiques, de l'Immigration et du Commerce international (le Ministère) doit :

- *retarder la mise en oeuvre d'un processus d'évaluation des demandes à un seul palier tant que de la formation et un encadrement plus robustes*

au profit des employés ne seront pas mis en oeuvre et utilisés efficacement;

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Au moment du présent suivi, le Ministère nous a informés qu'il ne mettra pas en oeuvre un processus d'évaluation des demandes à un seul palier, car ce modèle ne permettrait pas de prendre des décisions cohérentes et fiables pour toutes les demandes soumises.

- *se donner un système pour mesurer aisément combien de temps il faut pour traiter une demande et un appel, et faire le suivi en temps opportun des dossiers dont les délais sont largement dépassés;*

État : En voie de mise en oeuvre d'ici novembre 2016.

Détails

Au moment du présent suivi, le Ministère nous a informés qu'il avait commencé à construire un prototype de système pour mesurer le temps de traitement des demandes, mais il restait encore des tests à effectuer et des changements à apporter au système. Le Ministère prévoyait que le système serait mis à niveau d'ici novembre 2016.

- *transmettre aux ministères évaluateurs, à des fins d'examen et dans des délais opportuns, les demandes du volet investissement, fixer un délai d'examen standard pour les ministères évaluateurs, et faire un suivi quand les délais des évaluations sont largement dépassés;*

État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2018.

Détails

Bien que le Ministère ait fermé le volet investissement en octobre 2015, il parachevait au moment du présent suivi le traitement de 30 demandes de ce volet fermé. Le Ministère a indiqué qu'il travaillait avec les autres ministères évaluateurs pour terminer l'évaluation de ces dossiers et qu'il

prévoyait que tous sauf deux auront été réglés d'ici décembre 2017. Les deux derniers dossiers sont présentement en attente auprès d'un ministère évaluateur parce que la construction des installations dont les dossiers dépendent n'est pas terminée.

- *mettre en oeuvre, dans les plus brefs délais, le dépôt électronique des demandes de tous les volets du Programme.*

État : En voie de mise en oeuvre d'ici septembre 2017.

Détails

Durant notre audit de 2014, le Ministère nous avait informés qu'il comptait instaurer le dépôt électronique des demandes pour permettre aux demandeurs de soumettre leur demande et d'en effectuer le suivi en ligne. Le Ministère nous a informés qu'il a lancé un projet pilote de dépôt électronique en 2015 et qu'il avait rencontré des défis imprévus dans le cadre de ce processus. Le Ministère nous a également dit qu'il mettait à profit les pratiques exemplaires de ses homologues de la Colombie-Britannique issues de leurs développements récents en matière de technologie de l'information. Le Ministère prévoit d'effectuer la mise en oeuvre du dépôt électronique par phases; la première phase est prévue en août 2016 et la mise en oeuvre complète devrait s'effectuer d'ici septembre 2017.

Recommandation 7

Pour que les demandes du volet investissement soient systématiquement évaluées au titre de la mesure dans laquelle ils sont conformes aux objectifs du Programme, le ministère des Affaires civiques, de l'Immigration et du Commerce international doit :

- *élaborer des critères d'examen en vue de déterminer si un projet d'investissement engendrera des retombées économiques appréciables au profit de l'Ontario;*

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Le Ministère a fermé en octobre 2015 le volet investissement qui existait durant notre audit de 2014 et il a instauré deux nouveaux volets affaires (décrits plus loin dans le présent suivi) en décembre 2015. Le Ministère nous a informés que les personnes qui présentent une demande dans le cadre de ces deux nouveaux volets doivent signer une entente de rendement qui décrit les critères à respecter avant que le demandeur ou l'investisseur devienne admissible à la désignation. Entre autres exemples de critères, mentionnons faire un investissement financier minimum et créer un nombre minimum d'emplois pour les Canadiens et les résidents permanents en Ontario.

- *trouver une formule efficace et économique en vue de bénéficier des services d'experts lors de l'évaluation de la viabilité d'investissements;*

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Le Ministère a lancé deux nouveaux volets affaires en décembre 2015. Le premier, appelé volet entreprises, a remplacé l'ancien volet investissement. Le second, appelé volet entrepreneurs, est nouveau et exige que les demandeurs soumettent à leurs propres frais une évaluation par une tierce partie de leur avoir net et de la source légale des fonds. Les deux volets exigent également que les demandeurs soumettent une analyse de rentabilité pour permettre au Ministère d'évaluer la viabilité du projet. Le Ministère nous a informés qu'il peut choisir de confier l'évaluation de ces analyses de rentabilité à l'équipe interne du Programme ou retenir les services d'une tierce partie pour aider à l'évaluation (aux frais du demandeur). Au moment du présent suivi, le Ministère n'avait encore accepté aucune demande dans le cadre de ces volets, donc il n'a pas eu besoin d'évaluer des analyses de rentabilité.

- *examiner la possibilité de relever le seuil des investissements pour décourager les investissements passifs;*

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Au moment de notre audit de 2014, le volet investissement comportait un seuil de 3 millions de dollars. Ce volet a été fermé en octobre 2015. Le nouveau volet entreprises, lancé en décembre 2015, exige un investissement minimum de 5 millions de dollars. Le Ministère espère que l'augmentation du seuil découragera les investissements passifs (c'est-à-dire les investisseurs qui injectent des fonds dans une entreprise, mais ne participent pas activement à sa gestion).

- envisager la possibilité de faire de la publicité à propos des critères du Programme dans des médias ciblant les groupes ethniques qui comptent parmi les clients réguliers du Programme, et assurer le suivi de ces médias afin d'y repérer des annonces douteuses concernant le Programme.

État : Ne sera pas mise en oeuvre. Nous continuons d'appuyer la mise en oeuvre de cette recommandation.

Détails

Au moment du présent suivi, le Ministère n'avait pas envisagé la possibilité de faire de la publicité sur les critères du Programme dans des médias ciblant les groupes ethniques. Le Ministère nous a dit qu'il fait plutôt appel à une entreprise de surveillance des médias pour fournir des résumés des reportages en Ontario qui se rapportent au Programme, notamment ceux ciblant les groupes ethniques et dans des langues autres que le français et l'anglais. Au moment du présent suivi, le Ministère a indiqué qu'il s'assure que son site Web contient de l'information à jour sur le Programme, mais il serait difficile de surveiller la publicité dans les médias ethniques locaux pour s'assurer que l'information sur le Programme est correctement présentée aux demandeurs potentiels.

La détection de fausses déclarations et de fraudes

Recommandation 8

Pour améliorer l'efficacité du service de l'intégrité du Programme en assurant la qualité des décisions de désignation, le ministère des Affaires civiles, de l'Immigration et du Commerce international doit :

- mettre en oeuvre le cadre et le plan d'action en matière d'intégrité du Programme, en tenant bien compte des meilleures pratiques des autres administrations;

État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2018.

Détails

Durant notre audit de 2014, le Ministère avait entrepris l'élaboration d'un cadre en matière d'intégrité du Programme. Au moment du présent suivi, le Ministère peaufinait le cadre pour y inclure les meilleures pratiques des autres administrations et pour incorporer un cadre de réglementation en vue de la promulgation de la *Loi sur l'immigration* en Ontario, prévue d'ici le 31 mars 2018.

- utiliser des indicateurs de risque pour repérer les dossiers à risque élevé exigeant un examen plus approfondi;

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

En janvier 2013, le service de l'intégrité du Programme avait mis au point un outil de dépistage afin d'aider les agents chargés du traitement des demandes à prendre des décisions cohérentes quant aux dossiers à acheminer au service de l'intégrité pour qu'il effectue un examen plus poussé du dossier. Durant notre audit de 2014, le personnel du Programme nous a dit que l'outil n'avait été utilisé que durant une brève période, car la direction estimait que son utilisation ralentissait le traitement des demandes. À la suite de notre audit, en juin 2015, le personnel du Programme a commencé à utiliser un outil d'évaluation visant à

faciliter la gestion du risque en repérant les dossiers à risque élevé pour des raisons telles que le rejet de demandes antérieures pour fausses déclarations ou le fait d'avoir un représentant ayant fait de fausses déclarations dans le passé. Le service de l'intégrité du Programme a en outre donné de la formation au personnel en mars 2015 pour lui aider à déterminer si un examen plus approfondi s'impose.

- clarifier les circonstances dans lesquelles le personnel chargé du traitement devrait acheminer des dossiers au service de l'intégrité du Programme.

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Le manuel de fonctionnement qui était utilisé au moment du présent suivi décrivait les circonstances dans lesquelles le personnel chargé du traitement devrait acheminer les dossiers au service de l'intégrité du Programme pour qu'il effectue une vérification plus approfondie. Entre autres exemples de ces cas, mentionnons la découverte de fausses déclarations soupçonnées ou confirmées et des cas antérieurs de fausses déclarations par le demandeur, l'employeur ou le représentant au dossier. Le personnel chargé du traitement peut également transmettre des dossiers au service de l'intégrité s'il soupçonne l'existence d'un conflit d'intérêts ou si le demandeur fournit des renseignements contradictoires.

Recommandation 9

Pour que des mesures appropriées et opportunes soient prises relativement à des fraudes potentielles en matière d'immigration, le ministère des Affaires civiles, de l'Immigration et du Commerce international doit :

- obtenir une interprétation de la loi en matière de protection de la vie privée du Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario en vue de confirmer

quels renseignements peuvent être divulgués au gouvernement fédéral et aux organismes d'application de la loi quand des possibilités de fausses déclarations ou de fraude sont détectées ou soupçonnées;

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Notre audit de 2014 avait révélé que le Ministère ne divulguait pas systématiquement l'information au gouvernement fédéral et aux organismes d'application de la loi quand des possibilités de fausses déclarations ou de fraude étaient détectées ou soupçonnées, car il craignait ainsi d'enfreindre la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*. À la suite de notre audit, le Ministère a consulté en décembre 2014 des spécialistes de la protection de la vie privée au gouvernement, notamment le Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario pour préciser l'étendue de ses pouvoirs en matière de communication de renseignements personnels aux organismes d'application de la loi quand des possibilités de fausses déclarations ou de fraude sont détectées ou soupçonnées. Le personnel du Bureau du commissaire à l'information et la protection de la vie privée de l'Ontario a indiqué au Ministère qu'une institution est autorisée à divulguer des renseignements personnels à un organisme d'application de la loi lorsqu'il est nécessaire que ce dernier prenne connaissance de ces renseignements pour déterminer s'il doit mener ou non une enquête.

- déposer des plaintes officielles auprès des organismes d'application de la loi, dont la GRC, et tout autre organisme de réglementation pertinent dès qu'il a la preuve d'une fraude potentielle en matière d'immigration.

État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2018.

Détails

Au moment du présent suivi, le Ministère n'avait pas élaboré d'ententes formelles d'échange de ren-

seignements avec les organismes d'application de la loi et les organismes de réglementation. Même si le Ministère avait rencontré la Police provinciale de l'Ontario en mars 2015 pour déterminer un processus de transmission des cas d'individus inquiétants, le Ministère continuait de s'employer à officialiser des ententes et des protocoles au moment du présent suivi. Le Ministère prévoyait de disposer d'ici octobre 2016 d'un protocole pour transmettre des cas à la Police provinciale de l'Ontario. Le Ministère a également indiqué que la promulgation de la *Loi sur l'immigration en Ontario*, prévue d'ici le 31 mars 2018, lui permettra d'élaborer des ententes d'échange de renseignements avec les partenaires pertinents tels que le Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada, qui est chargé de surveiller les consultants en immigration qui pratiquent au Canada.

Système de traitement des cas

Recommandation 10

Pour que le Programme de désignation des candidats de la province dispose de données de programme exactes et fiables, le ministère des Affaires civiles, de l'Immigration et du Commerce international doit :

- *mettre en oeuvre des contrôles de système en vue de restreindre l'accès à des fonctions particulières aux employés investis du pouvoir de prendre des décisions;*

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

En janvier 2013, le Ministère avait mis en oeuvre un système informatisé de gestion des cas pour y consigner les renseignements à propos des demandeurs, les documents clés et les décisions de cas. Dans notre audit de 2014, nous avons relevé dans le système de graves problèmes d'intégrité des données, notamment le fait que l'accès à certaines fonctions ne soit pas restreint. Il s'ensuivait que n'importe quel utilisateur, quel que soit son rôle au sein du Programme, pouvait entrer des décisions, modifier

l'état de l'évaluation et imprimer des certificats de désignation. En juillet 2015, le Ministère a apporté des changements au système pour restreindre l'accès à des fonctions particulières aux employés qui sont autorisés à les utiliser.

- *révoquer sans tarder les droits d'accès des employés qui quittent leur emploi;*

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Durant notre audit de 2014, nous avons constaté que les droits d'accès de quatre anciens employés du Programme au système de gestion des cas n'avaient pas été révoqués. Au moment du présent suivi, le Ministère nous a informés qu'il avait révoqué les droits de toutes les personnes qui n'étaient plus à l'emploi du Programme et qu'il avait commencé à révoquer les droits d'une personne dès qu'elle quitte le Programme.

- *restreindre la possibilité de modifier des décisions de cas une fois qu'elles ont été rendues;*

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Comme indiqué précédemment, le système de gestion des cas sert entre autres à consigner les décisions de cas. Notre audit de 2014 avait révélé que n'importe quel membre du personnel ayant accès au système pouvait apporter des modifications même après qu'une décision avait été rendue. Au moment du présent suivi, le Ministère n'avait pas restreint l'accès pour ce qui est d'apporter des modifications aux décisions de cas. Il a plutôt instauré en mars 2015 un processus selon lequel le gestionnaire du Programme et le service de l'intégrité sont avisés par courriel lorsqu'un changement est apporté dans le système de gestion des cas après qu'une décision a été rendue. L'avis contient la date, l'heure et le nom de la personne qui a effectué la modification.

- *renforcer la vérification de la validation des données entrées dans certains champs particu-*

liers pour que seules des données raisonnables soient acceptées;

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Notre audit de 2014 avait révélé que le système de gestion des cas contenait des renseignements incomplets ou inexacts parce qu'il n'avait pas la capacité d'effectuer la vérification de la validation des données entrées. En avril 2016, le Ministère a apporté des améliorations au système permettant d'effectuer automatiquement la vérification de la validité des données entrées.

- *identifier et mettre en oeuvre les rapports d'exception utiles parmi ceux réclamés par les employés;*

État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2017.

Détails

Durant la mise en oeuvre du système de gestion des cas du Ministère, les employés du Programme avaient mentionné un certain nombre de rapports qu'ils aimeraient obtenir. Ils voulaient notamment obtenir un rapport sur le nombre de dossiers pour lesquels les normes en matière de délai de service ont été respectées, mais au moment de notre audit de 2014, le système de gestion des cas ne produisait pas ce rapport. Nous avons aussi constaté dans notre audit de 2014 que le système ne produisait pas de rapports d'exception indiquant les dossiers auxquels des changements avaient été apportés après qu'ils avaient été fermés ou des dossiers où des représentants avaient fait auparavant de fausses déclarations. Au moment du présent suivi, le Ministère avait apporté des modifications au système de gestion des cas pour détecter le premier de ces deux risques; pour gérer le second risque, le Ministère avait commencé à mettre au point dans le système une fonction pour signaler les demandes contenant de l'information préoccupante, notamment des représentants qui avaient fait de fausses déclarations auparavant. De plus, le Ministère nous a informés qu'à la suite des améliorations qu'il avait

apportées en avril 2016 au système de gestion des cas, le système peut maintenant produire un rapport d'exception indiquant qu'il manque des renseignements dans une demande, par exemple un nom, l'adresse de l'employeur ou une décision de cas.

- *renforcer chez le personnel l'importance de ne pas transmettre à des comptes de courrier électronique personnels des renseignements concernant des dossiers d'immigration.*

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Dans notre audit de 2014, nous avons relevé des cas où des renseignements concernant des dossiers d'immigration avaient été transmis par courriel, en empruntant le système de courrier électronique du gouvernement, au compte de courrier électronique personnel d'un employé du Programme, ce qui posait un risque de divulgation involontaire de renseignements personnels. À la suite de notre audit, en novembre 2014, le directeur du Programme a envoyé à tous les employés une note de service pour attirer leur attention sur le fait qu'il est inacceptable d'utiliser les ressources de technologie de l'information personnelles pour la conduite des affaires du gouvernement et leur a dit de consulter la Politique d'utilisation des ressources d'information et de technologie de l'information du gouvernement. La note de service demandait également à ce que tous les employés suivent un tutoriel en ligne pour mieux comprendre leur rôle à titre de fonctionnaires en Ontario. Au moyen d'un avis automatique reçu quand les employés ouvrent une session dans leur ordinateur, le Ministère leur rappelle les exigences de la Politique d'utilisation des ressources d'information et de technologie de l'information et de la Politique en matière de classification aux fins de la sécurité et de la protection de la vie privée.

Certificats de désignation

Recommandation 11

Pour que les certificats de désignation soient émis et révoqués de façon appropriée et que seules les demandes des candidats désignés soient transmises au gouvernement fédéral aux fins d'un contrôle additionnel en matière d'immigration, le ministère des Affaires civiles, de l'Immigration et du Commerce international doit :

- *doter son système de gestion des cas d'une fonction permettant au personnel de produire une liste de tous les candidats désignés à transmettre au gouvernement fédéral;*

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Dans notre audit de 2014, nous avons remarqué que même si le système de gestion des cas du Programme contient des données sur tous les candidats désignés et qu'il sert à produire les certificats de désignation, il est incapable de produire une liste des certificats émis pour la transmettre au gouvernement fédéral. À la suite de notre audit, le Ministère a modifié le système de gestion des cas du Programme de façon qu'il puisse désormais produire automatiquement une liste des candidats désignés. Le Ministère nous a informés qu'il produit ce rapport tous les mois et qu'il le compare au tableur de suivi manuel pour s'assurer de remédier aux divergences et de saisir uniquement les désignations approuvées. Une fois que les chiffres ont été confirmés, un rapport encodé est envoyé à Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada.

- *renforcer les contrôles internes, y compris séparer les tâches des employés qui produisent des certificats de désignation et de ceux qui versent les dossiers des nouvelles demandes de candidat dans le système de gestion des cas;*

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Notre audit de 2014 avait révélé que quiconque avait accès au système de gestion des cas du Programme pouvait créer un dossier de candidat, produire un certificat de désignation et ajouter un nom à la liste de candidats transmise au gouvernement fédéral. Le Ministère a apporté des modifications au système de gestion des cas en juillet 2015 de manière que seulement certains employés désignés par le gestionnaire peuvent produire les certificats de désignation; ils ne peuvent pas créer de dossiers. Ce changement empêche également la production de certificats de désignation par les employés qui peuvent créer des dossiers, évaluer les demandes ou rendre des décisions.

- *aviser sans tarder le gouvernement fédéral des décisions d'octroyer ou de révoquer une désignation;*

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Dans notre audit de 2014, nous avons constaté que les certificats de révocation de désignation n'étaient pas toujours communiqués rapidement au gouvernement fédéral après qu'une décision avait été rendue. Au moment du présent suivi, le Ministère avisait mensuellement le gouvernement fédéral des décisions d'octroyer ou de révoquer une désignation.

- *tenir des dossiers précis sur le moment où les désignations octroyées et révoquées ont été communiquées au gouvernement fédéral.*

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Dans notre audit de 2014, nous avons constaté que le Ministère ne disposait pas toujours de renseignements par écrit sur le moment où la révocation d'une désignation était communiquée au gouvernement fédéral. Au moment du présent suivi, le Ministère nous a informés qu'il tient un registre sur le

moment où les désignations octroyées et révoquées sont communiquées au gouvernement fédéral.

Surveillance postérieure à la désignation et évaluation du Programme

Recommandation 12

Pour que les activités de surveillance postérieure à la désignation soient efficaces, le ministère des Affaires civiles, de l'Immigration et du Commerce international doit :

- *utiliser les constatations dégagées des enquêtes à propos de fausses déclarations et de fraudes pour former le personnel de traitement et améliorer les processus de diligence raisonnable;*
État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

En 2013, l'équipe de l'intégrité du Programme avait effectué un suivi auprès d'un certain nombre de candidats désignés qui étaient devenus des résidents permanents et avait constaté que 38 % de l'échantillon des candidats désignés étaient soupçonnés d'avoir fait de fausses déclarations. La direction du Programme avait demandé de ne pas communiquer ces résultats à l'équipe de traitement, ratant ainsi l'occasion de mieux former le personnel et de renforcer les processus de diligence raisonnable. En mars 2015, le Ministère a offert une formation sur l'intégrité du Programme à tous les membres de l'équipe de traitement. Le Ministère nous a dit que cette formation incorporait les constatations dégagées des enquêtes entreprises par le service de l'intégrité du Programme. Le Ministère a indiqué qu'il prévoit offrir un autre cours de formation sur l'intégrité du Programme en juillet 2016 et que tous les membres de l'équipe de traitement et de l'équipe de l'intégrité du Programme devront le suivre.

- *définir l'étendue de la surveillance qui doit se faire une fois les projets d'investissement approuvés;*
État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Le Ministère a fermé le volet investissement en octobre 2015 et a lancé deux nouveaux volets affaires en décembre 2015. Ces nouveaux volets exigent que les demandeurs signent une entente de rendement de deux ans qui décrit les engagements qui doivent être satisfaits avant que le demandeur soit admissible à la désignation. Le Ministère nous a informés que le personnel du Programme effectuera un suivi tous les six mois auprès de ces demandeurs pour s'assurer qu'ils respectent les engagements décrits dans l'entente de rendement et il continuera d'assurer un suivi pendant trois années supplémentaires après que le demandeur aura obtenu le statut de résident permanent.

- *exiger des ministères évaluateurs qu'ils fassent des suivis à intervalles réguliers en empruntant des méthodes prescrites (p. ex. obtenir des états financiers audités et effectuer des visites sur les lieux) en vue de vérifier l'information reçue;*
État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2017.

Détails

Le Ministère a fermé le volet investissement en octobre 2015, mais au moment du présent suivi, les ministères partenaires continuaient d'évaluer les dossiers des investisseurs qui leur avaient été transmis auparavant. D'après le Ministère, ces ministères s'étaient engagés à régler le stock de demandes existant. Quand le volet investissement existait, le Ministère n'avait prescrit aux ministères évaluateurs ni calendrier ni méthodes de suivi; il leur permettait plutôt d'utiliser les méthodes qu'ils voulaient. Étant donné que le volet est fermé et qu'aucun nouveau dossier d'investissement ne sera transmis aux ministères évaluateurs, le Ministère a d'abord estimé qu'il serait peu utile de prescrire des méthodes de suivi pour le reste des demandes que les ministères

évaluateurs étaient déjà en train d'évaluer. Il a changé d'avis en août 2016 quand il a demandé aux ministères évaluateurs de mettre en oeuvre un calendrier de surveillance trimestriel qui prévoit de transmettre au Ministère les résultats ainsi que la documentation à l'appui. Le Ministère nous a informés que les ministères évaluateurs effectuent un suivi des projets 12 mois après leur approbation en utilisant des méthodes telles que l'examen des copies de baux et des descriptions de travail du personnel et en demandant de l'information à jour sur l'investisseur et les travailleurs désignés.

- *demander des copies des résultats des activités de surveillance des ministères évaluateurs et faire un suivi auprès d'eux quand les délais ne sont pas respectés;*

État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2017.

Détails

Au moment du présent suivi, sept dossiers d'investisseurs approuvés faisaient encore l'objet d'une surveillance; trois relevaient du Ministère et quatre, des ministères évaluateurs. En août 2016, le Ministère a demandé aux ministères évaluateurs de lui faire part trimestriellement des résultats de leurs activités de surveillance.

- *examiner la possibilité de ne désigner les demandeurs du volet investissement qu'une fois qu'ils ont démontré avoir respecté les engagements pris au titre de leur projet, à l'instar de la Colombie-Britannique.*

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Le Ministère a fermé le volet investissement en octobre 2015 et a lancé deux nouveaux volets affaires en décembre 2015. Ces deux nouveaux volets exigent qu'un candidat désigné signe une entente de rendement qui décrit les engagements pris pour une période de deux ans. Entre autres exemples d'engagements possibles, mentionnons les investissements financiers et la création d'em-

ploi. Les demandeurs peuvent être admissibles à la désignation seulement après avoir respecté les engagements décrits dans l'entente de rendement.

Recommandation 13

Pour que le Programme de désignation des candidats de la province assure la sélection efficace de personnes susceptibles d'engendrer des retombées économiques au profit de l'Ontario, le ministère des Affaires civiles, de l'Immigration et du Commerce international doit :

- *obtenir des renseignements sur les candidats, par exemple le numéro de la carte d'assurance-maladie provinciale et du permis de conduire, pour faciliter le suivi des résultats des candidats ayant obtenu leur résidence permanente;*

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

À la suite de notre audit de 2014, le Ministère a consulté les spécialistes de la protection de la vie privée au gouvernement et a déterminé que la collecte de renseignements personnels tels que le numéro de la carte d'assurance-maladie provinciale et du permis de conduire et l'utilisation de ces renseignements pour effectuer un suivi des résultats obtenus par les candidats qui sont devenus des résidents permanents poseraient un problème dans le cadre législatif actuel. Toutefois, la *Loi sur l'immigration en Ontario*, si elle est promulguée, pourrait permettre au Ministère d'étudier la possibilité de recueillir l'information des permis de conduire aux fins de l'administration de son programme de désignation des candidats, après consultation et entente avec le ministère des Transports et le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée. Le Ministère a aussi fait remarquer que la loi actuelle en matière de protection de la vie privée l'empêche d'utiliser les données liées à la carte d'assurance-maladie pour faciliter le suivi des résultats des candidats ayant obtenu leur résidence

permanente. Il convient toutefois de souligner que nous avons indiqué dans notre *Rapport annuel 2014* qu'une province utilisait ce genre de données pour faire le suivi des résidents permanents.

- *évaluer si les candidats sans offre d'emploi qui ont été sélectionnés seulement en raison de leurs études supérieures ont réussi leur établissement économique en Ontario;*

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

À la suite de notre audit de 2014, le Ministère a commandé en 2015 à une entreprise de recherche en marketing la réalisation d'une évaluation des candidats sans offre d'emploi pour savoir s'ils avaient réussi leur établissement économique en Ontario après avoir obtenu le statut de résident permanent. L'évaluation, achevée en décembre 2015, a révélé que 89 % des personnes désignées sans offre d'emploi occupaient un emploi dans l'année suivant l'obtention de leur statut de résident permanent.

- *établir des indicateurs de rendement aux fins de l'évaluation de chaque volet du Programme et des activités de détection de fraudes, sans négliger les indicateurs recommandés par les groupes de travail fédéraux-provinciaux-territoriaux, et compiler et analyser les renseignements nécessaires.*

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Le Ministère nous a informés que le groupe de travail fédéral-provincial-territorial sur les programmes provinciaux de désignation de candidats dans l'ensemble du Canada avait approuvé un cadre d'indicateurs de rendement communs en février 2016. Le Ministère a également indiqué qu'il recueillait des indicateurs de rendement communs sur l'intégrité du Programme – tels que les taux d'approbation des candidats et le nombre de refus attribuables à des fausses déclarations et à des fraudes documentées – et qu'il communiquait ces

indicateurs annuellement à Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada. Le Programme effectuait également un suivi interne de renseignements se rapportant aux activités de détection de la fraude, notamment l'utilisation des visites sur les lieux et des entrevues en personne.

Revenus tirés des frais

Recommandation 14

Pour que des frais appropriés soient exigés des utilisateurs et que les montants fixés soient perçus, le ministère des Affaires civiles, de l'Immigration et du Commerce international doit :

- *fixer des frais de traitement qui permettent de recouvrer la totalité des coûts du Programme;*

État : En voie de mise en oeuvre d'ici avril 2017.

Détails

Le Ministère a indiqué qu'il analysera au cours de 2016 les frais associés aux volets nouveaux et existants du Programme pour déterminer si ces frais permettent de recouvrer la totalité des coûts du Programme. Le Ministère prévoit mener à bien cette analyse d'ici avril 2017.

- *examiner la possibilité d'imposer des frais de traitement aux employeurs;*

État : En voie de mise en oeuvre d'ici avril 2017.

Détails

Au moment du présent suivi, le Ministère n'avait pas encore imposé des frais de traitement aux employeurs. Il a indiqué qu'il déterminera s'il est nécessaire d'exiger des frais de traitement au titre des demandes des employeurs quand il aura terminé l'analyse des frais de traitement de 2016.

- *procéder régulièrement au rapprochement des frais perçus et des revenus consignés dans le système financier.*

État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2016.

Détails

Dans notre audit de 2014, nous avons repéré un certain nombre d'erreurs dans les feuilles de suivi des revenus du Ministère, notamment la comptabilisation en double de revenus et des erreurs d'entrée de données. Au moment du présent suivi, le Ministère nous a informés qu'il avait confié à un membre du personnel la responsabilité de procéder au rapprochement des frais perçus et des revenus

consignés dans le système financier et que ce travail serait effectué mensuellement. Toutefois, au moment de notre suivi, nous avons constaté que le travail de rapprochement était en retard d'environ six mois. Le Ministère nous a informés par la suite qu'il avait affecté des ressources supplémentaires pour faire en sorte que le rapprochement s'effectue en temps voulu.