

PLAN D'ACTION DÉTAILLÉ DU MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION, DES RÉFUGIÉS ET DE LA CITOYENNETÉ

visant les recommandations formulées dans la vérification des services d'établissement pour les réfugiés syriens effectuée dans les rapports de l'automne 2017 du vérificateur général du Canada

Numéro de référence dans le rapport	Recommandation du VGC	Réponse du Ministère	Description du résultat final prévu	Date d'achèvement prévue	Jalons importants (description/dates)	Organisation responsable/ point de contact (nom, poste, no de tél.)	Indicateur de réalisation (Pour l'usage du Comité seulement)
Rec. 1 (3.49)	Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada devrait améliorer ses processus de planification et d'approbation pour assurer le transfert de fonds en temps opportun aux fournisseurs de services, afin de répondre aux besoins urgents en matière de programmes résultant d'éventualités comme l'initiative pour les réfugiés syriens.	<p>Recommandation acceptée. Pour assurer la gestion efficace de ses subventions et de ses contributions, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada voit ce que les fonds soient rendus disponibles en temps opportun, là où il existe des besoins en matière de service et que le Ministère exerce une diligence raisonnable dans son décaissement. Au cours de l'exercice 2017-2018, le Ministère a planifié et réalisé le déploiement de fonds dans le cadre de presque 750 nouvelles ententes de contribution visant l'établissement et la réinstallation et comptant environ 500 bénéficiaires distincts, notamment dans le contexte sans précédent de l'initiative pour les réfugiés syriens.</p> <p>D'ici décembre 2017, le Ministère entend examiner ses processus de planification et d'approbation afin de cerner les aspects qu'il pourrait encore améliorer, plus particulièrement en ce qui concerne les besoins urgents et inattendus en programmes comme ceux liés à l'initiative pour les réfugiés syriens. Cet examen portera notamment sur les processus opérationnels que le Ministère a établis afin de gérer efficacement les subventions et contributions. Il portera aussi sur les mécanismes qu'utilise le Ministère pour mobiliser les gouvernements provinciaux et territoriaux et les autres intervenants ainsi que pour collaborer avec eux relativement au financement du Programme d'établissement, aux priorités établies et aux processus de réception des demandes.</p>	<p>Mettre à jour le Manuel de S et C – Chapitre 2 – Planification. Ce chapitre fournira des détails sur les processus liés à la planification, aux opérations et à l'établissement des priorités à l'échelle des secteurs, des programmes, des régions et des villes afin de favoriser une prise de décision en temps opportun axée sur des données probantes.</p> <p>Mettre à jour la procédure concernant le pouvoir de dépenser à l'égard des subventions et des contributions en vue de rationaliser les processus de façon à assurer que la prise de décisions, l'échange de renseignements et le versement des fonds aux fournisseurs de services se fassent en temps opportun afin d'assurer la continuité dans la prestation des services.</p>	Juillet 2018	<p>Décembre 2017 : Examen préliminaire des processus opérationnels ou de planification et diffusion anticipée de l'information aux bureaux régionaux afin de faciliter leur planification du versement des fonds. État: Complété Les renseignements budgétaires théoriques pour 2018-2019 ont été communiqués aux bureaux régionaux plus tôt qu'auparavant, ce qui a permis aux agents d'IRCC de travailler avec les organismes bénéficiaires pour apporter des ajustements budgétaires et seront ainsi en mesure de modifier les ententes en place avant le 1er avril 2018.</p> <p>Mai 2018 : Ébauche de la version anglaise – chapitre mis à jour du manuel sur la planification, selon les besoins.</p> <p>Mai 2018 : Ébauche de la version anglaise – procédures mises à jour pour la diffusion aux bureaux régionaux de données théoriques sur le financement.</p> <p>Juillet 2018 – Version finale de la mise à jour du chapitre du manuel et des procédures.</p>	<p>Stephanie Kirkland DG, Réseau de l'établissement 613-437-5813</p> <p>Christopher Meyers, DG, Gestion financière 613-437-8537</p>	

<p>Rec. 2 (3.62)</p>	<p>Afin de gérer plus efficacement la demande en matière de formation linguistique et d'y répondre, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada devrait améliorer sa gestion des listes d'attente en consultation avec les fournisseurs de services.</p>	<p>Recommandation acceptée. Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada a récemment créé le Secteur de l'établissement et de l'intégration en tant qu'unique point de reddition de comptes relativement à la vision stratégique et à la surveillance des politiques, des programmes et des opérations d'établissement et d'intégration du Ministère. Ceci permettra l'adoption d'une approche plus ciblée et intégrée et contribuera au soutien de l'engagement à fournir, aux nouveaux arrivants au Canada, des services d'établissement opportuns et de grande qualité financés par le Ministère. Le Ministère a déjà procédé à un examen des problèmes de formation linguistique et de temps d'attente dans le but de mieux comprendre la nature dynamique des facteurs qui y contribuent, comme les facteurs financiers, structureaux, géographiques et personnels. Cet examen sert déjà de base aux plans visant à améliorer la gestion de la liste d'attente, la surveillance et la reddition de comptes et, à l'avenir, il comprendra la mise en commun des pratiques exemplaires entre les provinces, les territoires et les principaux intervenants.</p> <p>Par ailleurs, le Ministère, en collaboration avec les provinces et les territoires, travaille actuellement à l'avancement d'une stratégie linguistique pancanadienne en vue d'améliorer la coordination des programmes d'anglais langue seconde (ALS) et de français langue seconde (FLS) à l'intention des immigrants et des réfugiés adultes se trouvant au Canada (à l'extérieur du Québec). Cette stratégie, qui a été approuvée par des cadres supérieurs fédéraux et provinciaux en mai 2017, est maintenant mise en œuvre, et des améliorations sont prévues pour mars 2019 dans les secteurs de la formation linguistique liée à l'emploi, de l'alphabétisation en ALS/FLS et de l'apprentissage en ligne. Enfin, le Ministère envisage des options relatives à un système national de liste d'attente et de gestion, notamment l'élargissement du système HARTS</p>	<p>Lignes directrices sur la gestion des listes d'attente et l'aiguillage sont mises à jour en fonction des constatations découlant de l'examen interne sur la formation linguistique et les délais d'attente.</p> <p>Rapports sur les listes d'attente et outils d'évaluation connexes plus précis pour aider les agents du Réseau de l'établissement d'IRCC à faire un suivi auprès des fournisseurs de services relativement aux taux d'occupation.</p> <p>Document présentant des options pour un système national de gestion des listes d'attente.</p>	<p>Juillet 2018</p>	<p>Janvier 2018 : mise à jour de l'ébauche des lignes directrices pour les régions du RÉ et rétroaction des fournisseurs de services. État: Complété. IRCC est en train de compléter l'analyse des rétroactions et est sur la bonne voie pour publier les lignes directrices finales en février.</p> <p>Février 2018 : Mise à jour finale des lignes directrices, offrant plus de clarté, dont des conseils techniques et des pratiques opérationnelles exemplaires sur les exigences d'IRCC relatives à la gestion des listes d'attente par les FS.</p> <p>Juin 2018 : Achèvement du rapport sur les nouvelles exigences.</p> <p>Juillet 2018 : Rapports raffinés et précis sur les listes d'attente, qui faciliteront les discussions d'IRCC avec les FS au sujet d'une approche communautaire sur la disponibilité des places en formation linguistique, y compris les aiguillages entre les FS.</p> <p>Juin 2018 : Ébauche de document sur les options proposées concernant un système de gestion rationnelle des listes d'attente</p> <p>Juillet 2018 : Document final sur la faisabilité d'améliorations au module de liste d'attente d'IRCC dans l'iEDEC en vue d'aider les FS à respecter les exigences d'IRCC en matière de gestion des listes d'attente et d'aiguillage. Si ces améliorations ne sont pas réalisables, le document identifie</p>	<p>Stephanie Kirkland DG, Réseau de l'établissement 613-437-5813</p>	
--------------------------	--	---	---	---------------------	--	--	--

(Ontario) à d'autres provinces dans le cadre d'un projet pilote.

options.

Le Ministère a pris un certain nombre de mesures en vue de faciliter l'adoption d'une approche plus rigoureuse pour répondre à la demande de formation linguistique et mieux comprendre comment les FS offrant des formations linguistiques gèrent leurs listes d'attente.

Voici certaines de ces mesures:

- La diffusion de lignes directrices en février 2016 sur la gestion des listes d'attente et l'aiguillage en matière de formation linguistique à tous les FS linguistiques financés par IRCC afin de normaliser la gestion des listes d'attente et améliorer l'exactitude de leurs données. Les lignes directrices demandaient aux FS d'accorder la priorité aux clients réfugiés, y compris l'accès à la formation linguistique pour les réfugiés syriens.
- Octroi de financement ciblé pour un soutien additionnel à la formation linguistique. À l'échelle nationale en 2016-2017, plus de 40 % (soit plus de 27,6 M\$) du financement supplémentaire pour les syriens (montant total de 67 M\$) a été affecté à des cours de langue de niveau de base et de littératie. Cela a permis de créer plus de 7 300 nouvelles places en formation linguistique à l'échelle du Canada (à l'extérieur du Québec) afin de répondre aux besoins des réfugiés syriens. Ce financement supplémentaire a également été affecté aux fins d'amélioration des services de

					<p>soutien, comme la garde d'enfants, qui facilite la participation des nouveaux arrivants à la formation linguistique.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Depuis janvier 2017 : Création de rapports sommaires mensuels sur les listes d'attente pour permettre aux agents de programme d'IRCC de suivre les tendances locales en matière de listes d'attente, par fournisseur de services et par niveau de formation linguistique. • Examen de la formation linguistique et du problème des listes d'attente mené de juin à septembre 2017. Cet examen consistait à analyser les données sur les listes d'attente et à tenir des discussions avec six FS de la Colombie-Britannique, de l'Alberta et de l'Ontario. Les prochaines étapes de cet examen comprennent ce qui suit : <ul style="list-style-type: none"> ○ Mettre à jour les lignes directrices sur la gestion des listes d'attente et l'aiguillage en fonction des constatations découlant de l'exercice; ○ Améliorer les rapports sommaires mensuels sur les listes d'attente afin que les agents de programme d'IRCC puissent mieux faire le suivi de l'utilisation des services de formation linguistique; ○ Explorer des options pour un système national de gestion des listes d'attente. • Juillet 2017 : Téléconférence du Forum linguistique fédéral-provincial-territorial (FPT) pour discuter des domaines potentiels de collaboration FPT, y compris 		
--	--	--	--	--	--	--	--

					<p>les travaux visant à favoriser une compréhension commune de la dynamique des listes d'attente et l'amélioration de l'échange de données. Le Ministère continuera de travailler en étroite collaboration avec les gouvernements provinciaux et territoriaux en vue d'atteindre une compréhension commune des problèmes liés aux délais d'attente pour la formation linguistique.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Décembre 2017: Tenue d'une réunion avec le Conseil consultatif national sur les langues pour partager les perspectives nationales sur la nature des listes d'attente de la formation linguistique et les approches nationales possibles pour aller de l'avant. Le Ministère continuera de demander conseil à ce forum d'experts en évaluation linguistique et en formation des nouveaux arrivants. 		
Rec. 3 (3.71)	<p>Afin de s'assurer que la qualité des services d'établissement est la même partout au Canada, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada devrait inclure des attentes claires dans ses ententes de contribution pour les services fournis par les fournisseurs de services d'établissement.</p>	<p>Recommandation acceptée. Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada est résolu à faire optimiser les ressources dans le cadre de la prestation de tous ses programmes de subventions et de contributions. Le Ministère a déjà établi des attentes claires en matière de service dans presque toutes les ententes de contribution qui portent sur les services d'évaluation et de formation linguistique, conclues pour la période d'avril 2017 à mars 2020. Le Ministère étoffera cette initiative en élaborant des attentes plus robustes relativement aux autres services d'établissement, dans des ententes nouvelles et modifiées. Ces attentes s'appuieront sur les descriptions de programme, normes et politiques actuelles ainsi que sur la nouvelle orientation/les nouvelles politiques découlant des mesures de suivi liées à l'évaluation du</p>	<p>Afin d'assurer la cohérence de la qualité des services d'établissement dans l'ensemble du Canada, IRCC veillera à ce que des attentes claires au niveau des services d'information et d'orientation (I&O), d'évaluation des besoins et d'aiguillage (EBA), de connections communautaires (CC), de services reliés à l'emploi et de services de soutien soient énoncées dans toutes les ententes de contribution en vigueur et pertinentes, qui sont conclues avec des fournisseurs de services d'établissement.</p>	Mars 2019	<p>Avril 2018: Ébauche des exigences pour l'information et l'orientation, l'évaluation des besoins et les services d'aiguillage, les liens communautaires conformément aux descriptions, aux lignes directrices et aux politiques de l'actuel programme d'établissement.</p> <p>Mai 2018 : Les exigences de service finales pour les composantes de service ci-dessus, ajoutées au système de subventions et de contributions (SSC).</p> <p>Juin 2018 : Ébauche des exigences pour les services de soutien et les services liés à l'emploi</p>	<p>Stephanie Kirkland DG, Réseau de l'établissement 613-437-5813</p>	

		<p>Programme d'établissement. Cette initiative aura cours pendant la durée des ententes existantes et avant la signature de la prochaine ronde d'ententes, prévue en mars 2020.</p>			<p>conformément aux descriptions, aux lignes directrices et aux politiques du Programme d'établissement.</p> <p>Novembre 2018 : Les exigences de service finales pour les composantes de service ci-dessus, ajoutées au système de subventions et de contributions.</p> <p>Mai et novembre 2018 : Directives de mise en œuvre envoyées aux agents d'IRCC.</p> <p>Mai 2018 à mars 2019 : Exigences ajoutées aux accords de contribution au cours des mises à jour des modifications prévues pour réduire le fardeau administratif aux bénéficiaires.</p> <p>Au cours de la période de vérification, IRCC :</p> <ul style="list-style-type: none"> • a mis en œuvre des attentes, qui sont entrées en vigueur le 1^{er} avril 2017, concernant les services d'évaluation et de formation linguistiques dans toutes les ententes de contribution; • a convoqué un groupe de travail sur les services de soutien pour fournir des conseils stratégiques et opérationnels sur les services de soutien financés par IRCC. De nouveaux documents d'orientation permettront de préparer les attentes en matière de services de counseling en cas de crise et d'autres services de soutien; • a entrepris un examen des documents pertinents sur les politiques et les programmes afin d'orienter l'élaboration des 		
--	--	---	--	--	---	--	--

					attentes en matière de services pour les thèmes restants du programme d'établissement.		
Rec. 4 (3.91)	Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada devrait mettre à jour et mettre en œuvre sa stratégie de mesure du rendement de l'initiative pour les réfugiés syriens afin de s'assurer de pouvoir surveiller pleinement et uniformément l'intégration des réfugiés syriens au Canada.	<p>Recommandation acceptée. Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada a élaboré un cadre complet de surveillance des résultats concernant les réfugiés syriens. Ce cadre a été ancré dans une approche pluriannuelle et se fonde sur de multiples sources de données. Le Ministère a aussi procédé à une rapide évaluation de l'incidence des résultats préliminaires de l'initiative pour les réfugiés syriens. Comme une quantité importante d'information sur le rendement en matière de réinstallation et d'établissement a été recueillie et communiquée sous forme de rapports réguliers aux partenaires et au public, les stratégies de collecte de données ont été ajustées afin de tenir compte des besoins cruciaux des intervenants internes et externes en matière d'information et de rapports et d'y répondre.</p> <p>Le Ministère mettra à jour son Cadre de suivi des résultats, y compris sa stratégie de mesure du rendement, d'ici janvier 2018 et continuera de produire des rapports à l'interne et à l'externe relativement à l'intégration des réfugiés syriens à mesure que d'autres données et renseignements sur le rendement seront disponibles.</p>	<p>Mettre à jour le Cadre de surveillance des résultats et le profil d'information sur le rendement relatifs à l'Initiative pour les réfugiés syriens, qui est aussi pleinement conforme avec les profils d'information sur le rendement du Programme de réinstallation et le Programme d'établissement d'IRCC.</p> <p>Renforcer la capacité ministérielle de surveiller et d'analyser les résultats des réfugiés syriens, de produire des rapports à leur égard et bien sûr, d'apporter des ajustements au besoin.</p>	Janvier 2018	<p>Le Ministère a mis à jour son Cadre de surveillance des résultats et son Profil d'information sur le rendement des réfugiés syriens (PIP), qui contient une liste actualisée et ciblée d'indicateurs et des besoins de données de base. État: Complété.</p> <p>En plus de ces documents fondamentaux, IRCC a également mis en place une stratégie de données à plusieurs volets pour renforcer davantage la capacité du ministère à surveiller, analyser et rendre compte sur les résultats des réfugiés syriens, et les ajuster bien sûr, au besoin. Un résumé est fourni ci-dessous:</p> <p>Le système Immigration – Environnement de déclarations d'ententes de contribution (iEDEC) effectue le suivi de toutes les utilisations des services d'établissement financées par IRCC comme la formation linguistique, l'évaluation des besoins et les aiguillages, les services reliés à l'emploi, etc. Des données détaillées sur les clients sont fournies par les fournisseurs de services (FS) et sont mises à jour mensuellement, ce qui permet à IRCC de surveiller la mise en application et les tendances des services d'établissement par client, sexe, âge, petite région géographique, progression linguistique, etc.</p>	<p>Ümit Kiziltan, directeur général Direction générale de la recherche et de l'évaluation 613-437-6106</p>	

					<p>Les résultats des recherches en cours sur les Syriens de 27 projets cofinancés par IRCC et le CRSH sont suivis et analysés en vue de favoriser l'innovation en matière de politiques et de programmes. On y retrouvera des constatations sur des sujets propres à l'établissement des réfugiés syriens, notamment l'incidence de cette population sur les collectivités d'accueil et les expériences en matière d'établissement.</p> <p>Deux nouvelles sources de données émergentes fourniront de nouvelles informations précieuses sur l'établissement des syriens, y compris sur leur participation précoce au marché du travail (par exemple, l'incidence de l'emploi, les gains, l'utilisation de l'aide sociale). Pour la première fois dans l'histoire du Canada, le Recensement de 2016, couplé aux données sur les admissions d'IRCC, et les données fiscales de 2015 de la Base de données longitudinale des déclarants immigrants (BDIM) seront analysées au début de 2018.</p> <p>Le couplage de données constituera une autre initiative clé qui permettra d'améliorer encore plus la capacité de surveiller les résultats pour cette population. IRCC a établi des liens entre les données sur la santé et l'immigration avec l'Ontario et la Colombie-Britannique; et établira des liens similaires avec le Nouveau-Brunswick et le Manitoba en 2018, ce qui appuie la recherche avancée sur les résultats de santé</p>	
--	--	--	--	--	---	--

					<p>des Syriens. Le Ministère élabore déjà des ententes de partage de données avec les provinces pour améliorer la circulation de l'information sur le rendement entre les administrations dans des domaines comme l'éducation et les services sociaux, afin de compléter l'information sur la situation sociale des Syriens. Notant, cependant, que de telles données prennent du temps à être disponibles, à collecter et à fusionner.</p> <p>Le Ministère prépare également un sondage sur les résultats d'établissement pour les Syriens, qui sera administré au printemps 2018, lequel fournira des renseignements réguliers et en temps opportun sur des sujets tels que la connaissance du marché du travail canadien, l'emploi, la connaissance du Canada, l'utilisation des langues officielles et la participation à la société canadienne.</p> <p>Le nouveau couplage de données avec l'Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes (ESCC) de Statistique Canada permettra d'améliorer la capacité d'IRCC de surveiller les résultats des Syriens, notamment la satisfaction de vivre des syriens, le sentiment d'appartenance, la participation civique et les connections sociales et la santé mentale.</p> <p>Dans le cadre de son initiative de modernisation et en partenariat avec Statistique Canada, le Ministère étudie également d'autres données sur les résultats</p>	
--	--	--	--	--	---	--

					<p>socioéconomiques des immigrants dans leur ensemble, y compris les Syriens.</p> <p>En ce qui concerne sa stratégie d'établissement de rapports, IRCC produit un outil de surveillance des résultats des Syriens, qui consiste en un tableau de bord multi-dimensionnel qui sera mis à jour trimestriellement et qui présentera une synthèse des résultats d'établissement tirés d'une multitude de sources: utilisation des services, résultats de recherche et d'évaluation, données provinciales (s'il y a lieu), rapports des fournisseurs de services.</p> <p>Une série de tableaux sur les services d'établissement offerts aux Syriens (basés sur les données de l'iEDEC) est mensuellement mise à jour et affichée sur le portail des données ouvertes du gouvernement du Canada.</p> <p>Des rapports additionnels sur les résultats des Syriens continueront d'être publiés dans le Rapport annuel sur les résultats ministériels.</p> <p>Ensemble, ces efforts fourniront des informations de plus en plus complètes et en temps opportun sur les résultats pour les Syriens en 2018 et pour les années à venir, et élargiront les rapports sur les résultats.</p>		
--	--	--	--	--	---	--	--