

Programme des travailleurs
étrangers temporaires

Plan d'action du Comité directeur national

Rapport d'étape

Service Canada
Octobre 2022

Contexte

- En 2021-2022, un plan d'action du Comité directeur national axé sur cinq domaines clés a été élaboré pour renforcer et améliorer le régime de conformité des employeurs du Programme des travailleurs étrangers temporaires (PTET).
- S'appuyant sur les progrès réalisés par le Comité directeur relativement au Plan d'action 2021-2022, un autre plan d'action ministériel a été ajouté en décembre 2021 pour mettre l'accent sur les quatre engagements ministériels pris en réponse aux recommandations de la vérificatrice générale. Ces engagements sont les suivants :
 - Priorité 1 : Élaborer un processus de recours hiérarchique pour garantir que, si la santé et la sécurité d'un travailleur sont menacées, les mesures nécessaires seront prises dans les 24 heures et, au plus tard, dans les 48 heures; ce délai comprend la communication de la situation aux autorités compétentes.
 - Priorité 2 : Élaborer une stratégie relative à la charge de travail pour cibler les secteurs à risque élevé et assurer des inspections en temps opportun.
 - Priorité 3 : Atteindre un taux de 80 % de dossiers d'inspection sans erreur substantielle d'ici mars 2022, et de 90 % au plus tard en septembre 2022.
 - Priorité 4 : Donner une formation complémentaire à tout le personnel d'inspection d'ici mars 2022.



Plan d'action 2021-2022

- Misant sur le solide partenariat entre l'administration centrale nationale et les régions, le Plan d'action 2021-2022 visait à apporter des améliorations dans cinq domaines prioritaires clés :
 1. gestion de la charge de travail;
 2. gestion de la qualité;
 3. formation;
 4. directives sur les processus;
 5. technologie.
- Les prochaines diapositives présentent les progrès réalisés dans chaque domaine.



Gestion de la charge de travail

MESURE : *Mettre en place une stratégie de gestion de la charge de travail et un réseau de surveillance de la charge de travail pour surveiller, analyser et coordonner les priorités de la charge de travail à l'aide d'une approche fondée sur le risque, en mettant l'accent sur l'effectif (capacité); la charge de travail (réduction de l'arriéré et de l'inventaire des dossiers vieillissants); les décisions fondées sur les données; les opérations; la mesure et la production de rapports; la communication et la mobilisation.*

Juin 2021



- Des objectifs pour le traitement de 3 000 dossiers à l'échelle nationale ont été établis.
- Un examen exhaustif de l'inventaire de cas à l'échelle nationale a été effectué.

Août 2021



- Une méthodologie de prévision pour le T3 et le T4 a été élaborée.
- Des objectifs sains et des niveaux d'inventaire de 2 000 cas à l'échelle nationale ont été instaurés.

Septembre 2021



- Une stratégie nationale de gestion de la charge de travail axée sur le risque a été élaborée.
- Une stratégie en matière de renvoi a été établie.

Octobre 2021



- Un réseau pour surveiller la charge de travail et les points à améliorer a été mis en place.
- Une structure nationale de gouvernance de la charge de travail a été lancée.

Mars 2022



- Une nouvelle stratégie nationale de gestion de la charge de travail axée sur le risque a été mise en œuvre.
- Une stratégie de renvoi révisée a été établie.

Avril 2022



- De nouveaux indicateurs de rendement clés pour mesurer la rapidité des inspections ont été établis.



Gestion de la qualité

MESURE : Améliorer la méthodologie et le processus de contrôle de la qualité afin d'assurer une approche plus efficace et efficiente, notamment en élaborant un cadre de mobilisation pour obtenir de la rétroaction; en mettant en œuvre de mesures de simplification des processus pour simplifier les inspections; en améliorant les systèmes de TI afin de réduire au minimum le temps administratif nécessaire au téléchargement des documents par le personnel d'inspection; et en augmentant les fonctions de contrôle de la qualité pour les régions.

Septembre 2021



- Un processus national de contrôle de la qualité révisé et un nouvel outil de production de rapports sur la qualité ont été élaborés.

Décembre 2021



- Un modèle amélioré de mobilisation des enquêteurs a été mis en place.

Janvier 2022



- Les mesures de contrôle de la qualité ont été révisées et renforcées pour se concentrer sur les examens ciblés.
- Les erreurs substantielles* et leur incidence sur les cas ont été redéfinies et un processus de suivi a été élaboré.
- Un taux de 80 % des dossiers d'inspection sans erreurs substantielles a été atteint.
- Des améliorations clés des systèmes pour le suivi automatique et le contrôle de la qualité ont été appuyées.

février 2022



- La liste de vérification de contrôle de la qualité a été améliorée pour signaler le taux d'erreurs substantielles.
- Le régime de qualité a fait l'objet d'un examen interne, avec examen et suivi des activités clés.

* Une erreur substantielle est présente lorsque la recherche des faits et l'évaluation des conditions d'inspection mènent à une décision erronée sur le cas.



Formation

MESURE : *Prioriser les domaines à améliorer, notamment la formation sur le rapport sommaire du cas; les techniques d'entrevue; les inspections sur place non annoncées; la formation sur le système de TI; et le processus de recours hiérarchique.*

De juillet à octobre 2021



- Formation sur le rapport sommaire du cas.
- Formation d'appoint sur les techniques d'entrevue et la collecte de preuves.
- Formation sur les inspections sur place non annoncées.

Septembre 2021



- Nouvelle formation sur le guide de la liste de contrôle pour l'assurance de la qualité.

Février 2022



- Gestion de la charge de travail pour les chefs d'équipe.

Mars 2022



- Formation complémentaire sur le rapport sommaire du cas.
- Formation sur le processus de recours hiérarchique.
- Formation sur le Système de gestion des cas d'intégrité.

Mai 2022



- Formation sur toutes les inspections sur place non annoncées.
- Techniques d'entrevue.



Directives sur les processus

MESURE : Améliorer les directives; à cette fin : centraliser l'accès du personnel d'inspection aux directives; simplifier les processus d'inspection pour améliorer les délais d'inspection; et améliorer les outils et le soutien nécessaires pour le personnel d'inspection afin d'effectuer des inspections de qualité en temps opportun.

Septembre 2021



- Le chapitre 63B du Guide des opérations d'intégrité a été mis à jour.
- Les processus d'inspection ont été rationalisés pour resserrer les échéanciers d'inspection.

Mars 2022



- Un site d'orientation SharePoint à guichet unique a été créé.



Technologie

MESURE : Apporter des améliorations aux systèmes de TI afin de rehausser la qualité globale des inspections; de normaliser et d'améliorer la documentation; de rendre le processus d'inspection plus efficace et simplifié; et d'accroître les capacités des systèmes aux fins de suivi et de production de rapports.

Juin 2021

- Tableau de bord national pour éclairer les décisions opérationnelles (suivi des cas complétés, inventaire, qualité et actualité/âge).

Juillet 2021

- Améliorations du Système de gestion des cas d'intégrité :
 - Rapport sommaire du cas
 - Activité ayant trait aux appels téléphoniques
 - Résumé de l'examen interne/externe
 - Registre des décisions
 - Activité ayant trait aux entrevues
 - Fonctionnalité de partage de cas
 - Dates de résidence permanente
 - Activité ayant trait aux inspections sur place

Février 2022

- Améliorations du Système de gestion des cas d'intégrité :
 - Processus de recours hiérarchique/activité ayant trait aux renvois
 - Activité ayant trait aux entrevues
 - Activité liée aux tâches

Mars 2022

- Améliorations du Système de gestion des cas d'intégrité :
 - Champs de contrôle de la qualité
 - Modification de la règle d'exclusion

Juin 2022

- Amélioration de l'accès au Système de téléversement des documents d'information sur l'intégrité.
- Mises à jour de l'Outil de correspondance ministérielle.



Plan d'action ministériel

- Outre les progrès réalisés dans les cinq domaines clés définis dans le Plan d'action 2021-2022 du Comité directeur national, le Ministère a donné suite aux quatre engagements ministériels pris par la ministre de l'Emploi, du Développement de la main-d'œuvre et de l'Inclusion des personnes en situation de handicap à la suite du dépôt du rapport de la vérificatrice générale le 9 décembre 2021.
- Plus précisément, le Ministère devait :
 - ✓ veiller à ce que tout le personnel chargé des inspections ait reçu une formation complémentaire au plus tard en mars 2022;
 - ✓ mettre en place des directives renouvelées pour garantir que, si la santé et la sécurité d'un travailleur sont menacées, les mesures nécessaires seront prises dans les 24 heures et, au plus tard, dans les 48 heures suivant la constatation de la situation; ce délai comprend la communication de la situation aux intervenants, aux autorités et aux instances appropriées.
 - ✓ élaborer un plan pour cibler les secteurs à haut risque afin de réduire les arriérés et de s'assurer que les inspections sont effectuées en temps opportun;
 - ✓ atteindre un taux de 80 % de dossiers d'inspection sans erreur substantielle d'ici mars 2022, et de 90 % au plus tard en septembre 2022.



Pour l'avenir

- Après que les domaines prioritaires du Comité directeur eurent été mis à profit pour exécuter le Plan d'action 2021-2022 et le Plan d'action ministériel, les travaux en cours ont depuis été transférés à la gouvernance et aux activités régulières du programme afin d'assurer des progrès continus.
- La progression des mesures résiduelles du Plan d'action 2021-2022 continuera d'être suivie, surveillée et signalée au moyen de mécanismes approuvés par le Ministère.

