

Ministre
de l'Immigration,
des Réfugiés et de la Citoyenneté



Minister
of Immigration,
Refugees and Citizenship

Ottawa, Canada K1A 1L1

L'honorable Kevin Sorenson, député
Président
Comité permanent des comptes publics
Chambre des communes
Ottawa (Ontario)
K1A 0A6

Monsieur le Président,

Au nom du gouvernement du Canada, j'aimerais remercier le Comité permanent des comptes publics pour son rapport intitulé « Rapport 3, Services d'établissement pour les réfugiés syriens – Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, des Rapports de l'automne 2017 du vérificateur général du Canada ». Je suis heureux de présenter la réponse du gouvernement aux recommandations du Comité.

La réponse du gouvernement appuie les quatre recommandations du Comité et présente des initiatives prévues ou déjà en cours qui répondent au rapport du Comité et au rapport du vérificateur général du Canada sur les services d'établissement pour les réfugiés syriens. Par exemple, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) a apporté des améliorations à la façon dont il gère les listes d'attente pour la formation linguistique et a précisé les attentes en matière de services en ce qui concerne la formation et les évaluations linguistiques dans les ententes de contribution conclues avec les fournisseurs de services.

Je souligne que lorsque le sous-ministre Morgan et d'autres fonctionnaires ont comparu devant le Comité, les membres de tous les partis ont reconnu le travail acharné qu'a accompli le Ministère afin de veiller à la réussite de l'opération visant les réfugiés syriens. Il s'agit d'une initiative pangouvernementale dont nous pouvons tous être fiers.

J'aimerais également profiter de l'occasion pour vous remercier, vous et les membres du Comité, pour votre travail.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma haute considération.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Ahmed Hussen'.

Ahmed Hussen, C.P., député
Ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté

Pièces jointes

**Réponse du gouvernement du Canada au rapport du Comité permanent des comptes publics
*Rapport 3, Services d'établissement pour les réfugiés syriens – Immigration, Réfugiés et
Citoyenneté Canada, des Rapports de l'automne 2017 du vérificateur général du Canada***

Introduction

Le gouvernement remercie le Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes pour son rapport « Rapport 3 – Les services d'établissement pour les réfugiés syriens – Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, des Rapports de l'automne 2017 du vérificateur général du Canada ».

La réponse du gouvernement proposée appuie les quatre recommandations du Comité et présente les initiatives prévues ou déjà en cours qui donnent suite au rapport du Comité et au Rapport du vérificateur général du Canada sur les services d'établissement pour les réfugiés syriens.

En se fondant sur les activités du vérificateur général du Canada, les recommandations du Comité sont les suivantes :

1. Que, d'ici le 31 juillet 2018, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada présente au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes le chapitre 2 (Planification) de son Manuel des subventions et contributions, tel que mis à jour.
2. Que, d'ici le 31 juillet 2018, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada présente au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes un rapport précisant le progrès et les améliorations qui seront apportées à son système iEDEC et les autres options possibles pour améliorer la gestion de l'information disponible sur les listes d'attente pour la formation linguistique offerte aux réfugiés, y compris un échéancier pour la mise en place de ces améliorations.
3. Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada présente au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes, deux rapports portant sur les exigences requises pour : 1) les fournisseurs de services d'information et d'orientation ainsi que les fournisseurs d'évaluation des besoins et d'aiguillage, d'ici le 31 mai 2018; et 2) les fournisseurs de services de soutien et de services liés à l'emploi, d'ici le 30 novembre 2018.
4. Que, d'ici le 30 avril 2018, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada présente au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes un rapport montrant son Cadre de suivi des résultats et son profil des renseignements sur le rendement pour l'initiative visant les réfugiés syriens.

Contexte

Le 24 novembre 2015, le gouvernement du Canada a annoncé son engagement à accueillir 25 000 réfugiés syriens au Canada, tant des réfugiés parrainés par le secteur privé que des réfugiés soutenus par le gouvernement, avant le 29 février 2016, en plus de 25 000 réfugiés syriens soutenus par le gouvernement de plus avant le 31 décembre 2016. Le Canada a atteint ses deux objectifs et a réinstallé plus de 50 000 réfugiés syriens. Il s'agissait d'un effort massif concerté à l'échelle nationale et internationale qui a nécessité une collaboration avec les provinces et les territoires, les municipalités, des organisations non gouvernementales, des répondants du secteur privé, des fournisseurs de services, des employeurs et des Canadiens et Canadiennes. Le gouvernement du Canada compte sur ces partenaires pour favoriser l'intégration des réfugiés réinstallés dans la société canadienne.

Dans le cadre de l'Opération visant les réfugiés syriens, le gouvernement s'est engagé à consacrer 910 millions de dollars à l'identification des réfugiés, au traitement des demandes à l'étranger et au transport vers le Canada, ainsi qu'à la réinstallation et à l'établissement. Plus de 535 millions de dollars prévus dans cet engagement ont été affectés aux activités de réinstallation, d'établissement et d'intégration, y compris aux mesures de soutien offertes dans le cadre du Programme fédéral de santé intérimaire. Ces fonds ont permis :

- d'ouvrir des places supplémentaires dans les *Language for Newcomer Classes* (LINC) axées sur la littératie et les niveaux de 1 à 4 des Niveaux de compétence linguistique canadiens;
- d'apporter des améliorations pour accroître la capacité des fournisseurs de services de cibler les besoins des réfugiés en matière de santé mentale et de trouver les meilleurs moyens d'y répondre;
- d'accroître les services de soutien offerts aux femmes, notamment augmenter le nombre de places dans les services de garde pour enfants, et de tenir davantage de cercles de conversation axés sur les femmes et les mères traitant de sujet comme les lois et la culture canadiennes, ainsi que les responsabilités que doivent assumer les membres de la société canadienne; et
- d'accepter un plus grand nombre de travailleurs au titre du programme Travailleurs de l'établissement dans les écoles, notamment d'autres travailleurs de l'établissement arabophones.

Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) a réalisé ou a financé un nombre d'exercices sur les leçons tirées liées à l'Opération visant les réfugiés syriens, notamment une évaluation rapide des incidences, et a cofinancé un certain nombre de projets de recherche avec le Conseil de recherches en sciences humaines du Canada. IRCC se sert des constatations tirées de ces exercices pour éclairer les améliorations à apporter au programme d'établissement, notamment pour les réfugiés syriens.

De façon générale, les réfugiés syriens ont pu se prévaloir de services d'établissement en plus grand nombre que les autres réfugiés arrivés au Canada pendant la même période. Ils ont aussi reçu une couverture des soins de santé au titre du Programme fédéral de santé intérimaire.

Sommaire des recommandations du Comité et réponse du gouvernement

Versement du financement aux fournisseurs de services en temps opportun (en réponse à la recommandation 1 du rapport du Comité)

Il est recommandé dans le rapport qu'IRCC présente, d'ici le 31 juillet 2018, le chapitre 2 (Planification) de son Manuel des subventions et des contributions, tel que mis à jour. IRCC est d'accord avec cette recommandation, et des travaux sont en cours pour donner suite à la recommandation du Bureau de vérificateur général d'améliorer la planification et les processus d'approbation afin d'assurer le transfert des fonds en temps opportun. Le Manuel des subventions et des contributions mis à jour sera transmis au Comité par le greffier du Comité d'ici le 31 juillet 2018.

Un élément clé de la réussite d'IRCC pour ce qui est de la gestion de ses subventions et contributions est que le Ministère s'assure que les fonds sont disponibles en temps opportun et correspondent à la demande de services, et que la diligence requise est exercée dans le décaissement des fonds. Le Ministère a commencé à revoir ses processus de planification et d'approbation et à y apporter des améliorations, afin d'assurer le transfert de fonds en temps opportun aux fournisseurs de services. Par exemple :

- En septembre 2017, un secteur distinct a été créé, soit le Secteur de l'établissement et de l'intégration, pour assurer un point unique de responsabilité relativement à la vision stratégique et à la surveillance des politiques, des programmes et des opérations d'établissement et d'intégration du Ministère, y compris pour le décaissement des fonds. Cette amélioration appuiera aussi l'engagement pris par le Ministère en vue de veiller à ce que les nouveaux arrivants au Canada reçoivent des services d'établissement rapides et de grande qualité.
- En janvier 2018, le Ministère a également transmis aux bureaux régionaux l'information sur les fonds accordés pour l'établissement en 2018-2019. L'information a été transmise plusieurs mois plus tôt que les années précédentes afin de favoriser une meilleure planification du décaissement des fonds aux fournisseurs de services. En allant de l'avant, nous avons l'intention de transmettre l'information concernant le budget bien à l'avance pour améliorer la planification à long terme.

Au fur et à mesure que le processus de planification sera peaufiné, IRCC déterminera et apportera les mises à jour nécessaires aux documents d'orientation sur la gestion des subventions et des contributions, y compris le manuel et les autres guides, et aux documents de procédure sur le pouvoir de dépenser à l'égard des subventions et des contributions.

Information disponible sur les listes d'attente pour la formation linguistique (en réponse à la recommandation du rapport du Comité)

Le Comité a recommandé qu'IRCC lui présente un rapport précisant les progrès et les améliorations qui seront apportées à son système Immigration – Environnement de déclarations d'ententes de contribution (iEDEC) et les autres options possibles pour améliorer la gestion de l'information disponible sur les listes d'attente pour la formation linguistique offerte aux réfugiés, y compris un échéancier pour la mise en place de ces améliorations d'ici le 31 juillet 2018. IRCC est d'accord avec la recommandation, et des travaux sont en cours pour y donner suite. IRCC tiendra le Comité au courant des progrès réalisés pour mieux gérer les listes d'attente pour la formation linguistique, notamment celle offerte aux réfugiés, d'ici le 31 juillet 2018.

IRCC améliore aussi son système iEDEC afin de faciliter le suivi des listes d'attente et la production de rapports à ce sujet, de même que l'aiguillage par et entre les fournisseurs de services linguistiques. Ces mises à jour découlent d'un exercice de validation des listes d'attente mené à l'été 2017 et auquel ont participé des fournisseurs de services linguistiques. IRCC utilise les résultats de l'exercice de validation pour déterminer la façon dont le système iEDEC sera amélioré davantage.

Le Ministère a également pris des mesures pour répondre à la demande de formation linguistique et pour faciliter le suivi des listes d'attente et de l'aiguillage ainsi que la production de rapports à ce sujet. Par exemple, au cours des deux dernières années, le Ministère a fourni un financement ciblé pour un peu moins de 10 000 nouvelles places de formation linguistique aux niveaux d'alphabétisation et de base en anglais langue seconde (ALS) (Niveaux de compétence linguistique canadien 1-4) pour répondre aux besoins des réfugiés, y compris des réfugiés syriens. Des investissements supplémentaires ont également été consacrés à l'augmentation des services de soutien tels que la garde d'enfants et le transport, ce qui facilite la participation des nouveaux arrivants à la formation linguistique. Le Ministère continuera de fournir du financement ciblé pour un soutien additionnel à la formation linguistique, là où la demande est la plus forte.

En avril 2018, le Ministère a aussi publié des lignes directrices mises à jour à l'intention des fournisseurs de services linguistiques qui visent à renforcer les pratiques en matière de gestion des listes d'attente et de l'aiguillage et à améliorer les données et l'exactitude des listes d'attente. Ces lignes directrices ont été mises à jour en consultation avec plusieurs fournisseurs de services linguistiques afin d'assurer la clarté et l'interprétation uniforme des lignes directrices sur les listes d'attente aux niveaux organisationnel et régional.

Le gouvernement continuera d'utiliser l'information sur les listes d'attente pour suivre les tendances à l'échelle locale, vérifier si les fournisseurs de services linguistiques respectent les lignes directrices sur les listes d'attente et veiller à ce que les fournisseurs de services linguistiques orientent les clients vers des cours de formation linguistique offerts au sein de leur organisation et de la collectivité en général.

Attentes en matière de service (en réponse à la recommandation 3 du rapport du Comité)

Le Comité a recommandé qu'IRCC lui présente deux rapports sur les exigences requises pour :

- 1) les fournisseurs de services d'information et d'orientation, ainsi que les fournisseurs de services d'évaluation des besoins et d'aiguillage, et ce, d'ici le 31 mai 2018; et
- 2) les fournisseurs de services de soutien et de services liés à l'emploi, et ce, d'ici le 30 novembre 2018.

IRCC est d'accord avec cette recommandation et convient de l'importance d'établir des attentes claires en matière de service dans les ententes de contribution. Des travaux sont en cours pour donner suite à cette recommandation. IRCC a demandé et obtenu le consentement du PACP afin de lui présenter une mise à jour sur les attentes relatives aux services d'information, d'orientation, d'évaluation des besoins et d'aiguillage, offerts par les fournisseurs de services, au plus tard le 14 juin 2018 plutôt que le 31 mai 2018, comme l'avait demandé le PACP. Il donnera également au Comité les derniers renseignements sur les fournisseurs de services de soutien et de services liés à l'emploi d'ici le 30 novembre 2018.

Le ministre d'IRCC est résolu à optimiser les ressources dans l'exécution de tous ses programmes de subventions et de contributions. Comme l'a souligné le Comité, IRCC a déjà établi des attentes claires en matière de services dans les ententes de contribution qui portent sur les services d'évaluation et de formation linguistiques. Ces attentes sont incluses dans les ententes de contribution d'avril 2017 à mars 2020.

IRCC s'appuie sur les attentes élaborées en matière de services de formation linguistiques et d'évaluation, et est en voie de commencer à mettre en place des attentes plus solides concernant les autres services d'établissement, notamment les services d'information et d'orientation, d'évaluation des besoins et d'aiguillage, et de Connexions communautaires, ce printemps – et les services de soutien et les services liés à l'emploi, cet automne. Ces attentes seront communiquées aux fournisseurs de services et mises en place au moyen de modifications aux ententes existantes tout au long du cycle de financement actuel.

Cadre de suivi des résultats et le profil des renseignements sur le rendement pour l'initiative des réfugiés syriens (pour donner suite à la recommandation 4 du Comité)

Le Comité recommande qu'IRCC lui présente, le 30 avril 2018 au plus tard, un rapport montrant son Cadre de suivi des résultats et le profil des renseignements sur le rendement pour l'initiative visant les réfugiés syriens. IRCC est d'accord avec la recommandation et a terminé sa réponse à l'audit du Bureau du vérificateur général. Le gouvernement a soumis au Comité son cadre de suivi des résultats et son profil des renseignements sur le rendement pour l'initiative visant les réfugiés syriens.

Au début de l'initiative visant les réfugiés syriens, IRCC a élaboré un cadre de suivi des résultats exhaustif ainsi qu'un profil des renseignements sur le rendement de l'initiative visant les réfugiés syriens. Ces documents ont compilé les sources de l'information sur la mesure du rendement et le couplage des données qui a été effectué, ce qui permet au Ministère de fournir

des résultats clés sur les Syriens dans les domaines suivants : l'utilisation des services d'établissement, la participation rapide au marché du travail, la satisfaction à l'égard de la vie, le sentiment d'appartenance, la participation citoyenne et les liens sociaux, la santé mentale, et autres.

En janvier 2018, IRCC a mis à jour son cadre de suivi des résultats et a remanié le profil des renseignements sur le rendement pour l'initiative visant les réfugiés syriens. Le cadre de suivi des résultats est ancré dans une approche pluriannuelle et repose sur de multiples sources d'information sur le rendement, y compris ce qui suit :

- collecte et analyse continues de données sur l'utilisation des services d'établissement financés par IRCC par l'intermédiaire du système iEDEC (p. ex. services d'évaluation et de formation linguistiques, services d'évaluation des besoins et d'aiguillage, services liés à l'emploi);
- synthèse et compte rendu des 27 projets de recherche conjoints du Conseil de recherches en sciences humaines et d'IRCC portant sur les Syriens, avec des conclusions sur des problèmes d'établissement précis touchant les Syriens, les défis et les pratiques efficaces mettant en lumière l'expérience des Syriens en matière d'établissement;
- élaboration d'un sondage annuel sur les résultats en matière d'établissement à l'intention de tous les clients des services d'établissement, y compris les Syriens, qui sera lancé au printemps 2018 et qui fournira des renseignements opportuns et réguliers sur l'expérience d'établissement de cette population dans des domaines 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;
- renforcement de ses données en établissant des liens avec de nouvelles sources de données qui fourniront de nouveaux renseignements précieux sur l'établissement des Syriens, y compris des liens avec les données de Statistique Canada et les données provinciales. Ce travail de couplage de données est en cours, et IRCC négocie des ententes sur l'échange de données avec les provinces afin d'améliorer la circulation des renseignements sur le rendement entre les administrations.

Le profil spécial des renseignements sur le rendement mis à jour pour l'initiative visant les réfugiés syriens combine les résultats en matière de réinstallation et d'établissement et indique les paramètres qui seront utilisés pour mesurer les résultats de l'initiative visant les réfugiés syriens, de même que les méthodes de collecte de données. Ensemble, ces efforts fourniront des renseignements opportuns et de plus en plus complets sur les résultats des Syriens en 2018 et pour les années à venir. De plus, ils appuieront la mesure continue du rendement à IRCC, l'innovation dans les politiques et les programmes ainsi que les mesures correctives à cet égard, l'échange de renseignements avec les partenaires, et la présentation de rapports publics de fond sur l'intégration des Syriens et de leurs enfants.