

## Chapitre 1

### Section 1.13

Ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

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

Suivi des audits de l'optimisation des ressources, section 3.13 du *Rapport annuel 2017*

APERÇU DE L'ÉTAT DES RECOMMANDATIONS						
	Nombre de mesures recommandées	État des mesures recommandées				
		Pleinement mise en oeuvre	En voie de mise en oeuvre	Peu ou pas de progrès	Ne sera pas mise en oeuvre	Ne s'applique plus
Recommandation 1	2		1	1		
Recommandation 2	4		1,5	2,5		
Recommandation 3	1		1			
Recommandation 4	4	0,5		3,5		
Recommandation 5	3		1	2		
Recommandation 6	3			3		
Recommandation 7	2	2				
Recommandation 8	1			1		
Recommandation 9	2			2		
Recommandation 10	1			1		
Recommandation 11	2	1,5	0,25	0,25		
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>2,5</b>	<b>4,5</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>%</b>	<b>100</b>	<b>11</b>	<b>20</b>	<b>69</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## Conclusion globale

Le 29 juin 2018, le gouvernement de l'Ontario a annoncé que dans le cadre d'un remaniement, l'ancien ministère des Affaires civiques et de

l'Immigration serait intégré au nouveau ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (MSESSC). De plus, le gouvernement a annoncé que les programmes de formation en immigration seraient transférés de l'ancien ministère des Affaires civiques et de l'Immigration au ministère de la Formation

et des Collèges et Universités (MFCU). Le transfert de ces programmes a été achevé en novembre 2018. Après un réalignement du ministère du Travail et du ministère de la Formation et des Collèges et Universités, qui est entré en vigueur le 21 octobre 2019, le secteur de programme responsable de la formation relais relève maintenant du ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences.

Au 3 juin 2019, le MESSC et le MFCU avaient pleinement mis en oeuvre ou avaient réalisé des progrès importants dans la mise en oeuvre de 31 % des mesures recommandées dans notre *Rapport annuel 2017*. Par exemple, l'ancien ministère des Affaires civiques et de l'Immigration a officialisé en novembre 2017 l'Accord Canada-Ontario sur l'immigration avec le gouvernement fédéral. En outre, le MESSC a pris des mesures afin d'identifier les fournisseurs qu'il finance pour fournir des services aux nouveaux arrivants qui n'atteignent pas les objectifs financiers et en matière de services, et pour prendre des mesures correctives. En outre, le MESSC a terminé l'élaboration de lignes directrices sur l'affectation des fonds, qui exigent des fournisseurs de services qu'ils obtiennent un score d'au moins 60 % sur leurs propositions pour être admissibles à un financement nouveau ou continu du MESSC. Il prévoit les finaliser et les mettre en oeuvre en janvier 2020.

Toutefois, le MESSC et le MFCU ont réalisé peu de progrès dans la mise en oeuvre de 69 % des mesures que nous avons recommandées. Ils nous ont dit qu'ils auraient besoin de plus de temps pour mettre en oeuvre ces mesures, y compris :

- consigner toute l'information pertinente sur les services et les finances dans leurs systèmes d'information pour permettre une surveillance périodique des services et des fournisseurs de services qu'ils financent;
- examiner et évaluer les différences importantes entre les coûts des fournisseurs

de services afin de prendre des mesures lorsque ces coûts ne sont pas raisonnables;

- évaluer l'efficacité des efforts de communication visant à s'assurer que les nouveaux arrivants connaissent les services disponibles, afin de cerner les points faibles et d'y donner suite;
- obtenir et utiliser l'information sur le nombre de nouveaux arrivants qui reçoivent des services dans le cadre des programmes offerts par d'autres ministères ontariens ainsi que sur les résultats des nouveaux arrivants, pour aider le MESSC à évaluer le degré d'établissement et d'intégration des nouveaux arrivants en Ontario.

L'état des mesures prises en réponse à chacune de nos recommandations est exposé ci-après.

## Contexte

Entre 2012 et 2016, plus de 510 000 immigrants se sont établis en Ontario à titre de résidents permanents. Beaucoup d'entre eux ont eu besoin d'aide pour s'établir – qu'il s'agisse de trouver un logement ou un emploi ou d'accéder à des soins de santé.

Le gouvernement fédéral est le principal bailleur de fonds des services d'établissement des nouveaux arrivants dans cette province, mais l'ancien ministère des Affaires civiques et de l'Immigration de l'Ontario (le Ministère) avait également pour mandat de veiller à l'établissement et à l'intégration réussie des nouveaux arrivants.

Le Ministère a financé des services d'établissement et d'intégration qui comprennent des cours de langue, des services d'établissement des nouveaux arrivants et des programmes de formation relais pour aider les immigrants formés à l'étranger à obtenir les autorisations requises pour exercer une profession réglementée ou spécialisée et à trouver un emploi.

Ces services sont principalement offerts par des fournisseurs de services contractuels, notamment

des conseils scolaires publics et catholiques, des universités, des collèges et des organismes communautaires sans but lucratif.

Le 29 juin 2018, le gouvernement de l'Ontario a annoncé que, dans le cadre d'un remaniement, le Ministère serait intégré au nouveau ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (MSESSC). De plus, le gouvernement a annoncé que les programmes de formation en immigration du Ministère, y compris les programmes de formation relais, seraient transférés au ministère de la Formation et des Collèges et Universités (MFCU). Le transfert de ces programmes a été achevé en novembre 2018.

Le MSESSC a versé environ 110 millions de dollars en 2018-2019 (100 millions en 2016-2017) pour permettre à plus de 89 000 personnes d'accéder à des services d'établissement (plus de 80 000 en 2016-2017), permettre à plus de 70 000 personnes de suivre des cours de langue (plus de 68 000 en 2016-2017), et permettre à plus de 5 300 personnes de participer à des programmes d'éducation et de formation par l'entremise de programmes de formation relais (près de 6 000 en 2016-2017).

Nous avons noté dans notre audit de 2017 que le Ministère n'avait pas mis en place de systèmes et de procédures efficaces pour s'assurer que ses fournisseurs de services offraient systématiquement des services efficaces, mais nous avons toutefois constaté que son programme de formation relais aidait de nombreux nouveaux arrivants formés à l'étranger à obtenir un emploi.

Nous avons notamment observé ce qui suit :

- Il y avait peu de coordination entre le Ministère et le gouvernement fédéral, qui est le principal bailleur de fonds des services d'établissement en Ontario, pour éviter le chevauchement des services. Nous avons estimé qu'en 2016-2017, environ 30 millions de dollars en services aux nouveaux arrivants financés par le Ministère avaient été fournis à des personnes également admissibles à des services financés par le gouvernement fédéral.

La mesure dans laquelle le Ministère devait aussi financer ces services n'était pas claire.

- L'affectation des fonds du Ministère à chacun de ses services d'établissement et d'intégration n'était pas fondée sur une comparaison des besoins relatifs des nouveaux arrivants à l'égard de chaque service, et les fonds n'étaient pas toujours affectés aux services les plus nécessaires. Par exemple, nous avons constaté une baisse du nombre moyen d'inscriptions aux cours de langue financés par le Ministère lors des 5 années précédentes, et les fonds consacrés au programme durant cette période avait été de 24 millions de dollars inférieurs au montant prévu au budget. Par ailleurs, le financement du programme de formation relais du Ministère avait diminué au cours des 5 années précédentes, passant de 34,4 millions de dollars en 2012-2013 à seulement 23 millions en 2016-2017, même si la majorité des personnes qui avaient achevé les programmes de formation relais avaient trouvé un emploi.
- Le Ministère n'avait pas établi de scores minimaux que les fournisseurs de services demandeurs devaient obtenir pour être admissibles au financement d'un programme de formation relais et de services d'établissement des nouveaux arrivants. Par conséquent, le Ministère a approuvé et financé plusieurs propositions auxquelles il avait attribué un score inférieur à 50 %.
- Le coût réel par visite d'un client au programme d'établissement des nouveaux arrivants et le coût par client participant au programme de formation relais variaient considérablement d'un fournisseur de services à l'autre. Toutefois, le Ministère ne comparait pas les données sur les services et les données financières déclarées par les fournisseurs pour déterminer si les écarts étaient raisonnables et si les fournisseurs

exerçaient leurs activités d'une manière rentable.

- Bien que le taux d'emploi moyen pour tous les programmes de formation relais exécutés au cours des trois années précédant notre audit était de 71 %, nous avons constaté des différences importantes entre les programmes. Par exemple, beaucoup ont déclaré que moins de 40 % de leurs diplômés avaient trouvé un emploi.

Nous avons formulé 10 recommandations préconisant 23 mesures de suivi pour donner suite aux constatations de notre audit.

Le Ministère s'était engagé à prendre des mesures en réponse à nos recommandations.

## État des mesures prises en réponse aux recommandations

Nous avons effectué des travaux d'assurance entre avril et octobre 2019. Nous avons obtenu du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires une déclaration écrite selon laquelle, au 31 octobre 2019, il avait fourni à notre Bureau une mise à jour complète sur l'état des recommandations que nous avons formulées dans notre audit initial il y a deux ans.

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

#### **Recommandation 1**

*Pour que le ministère des Affaires civiques et de l'Immigration utilise ses ressources de manière*

*optimale afin de mieux répondre aux besoins des nouveaux arrivants en matière d'établissement et d'intégration en Ontario, le Ministère doit :*

- *évaluer la nécessité de verser un financement provincial pour des services qui sont également financés par le gouvernement fédéral et, le cas échéant, réduire les recouvrements des services financés;*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici avril 2021.**

#### **Détails**

Dans notre audit de 2017, nous avons constaté que même si le Ministère savait que les services d'établissement et d'intégration qu'il finance recourent souvent les services fournis par le gouvernement fédéral, il n'avait pas évalué la nécessité de ce recouvrement et n'avait pas pris de mesures pour le réduire au minimum. Nous estimons qu'en 2016-2017, environ 30 millions de dollars en services de formation linguistique et d'établissement des nouveaux arrivants ont été financés par le Ministère, alors que ces services étaient déjà fournis et financés par le gouvernement fédéral.

Dans notre suivi, nous avons constaté que le MSESSC (anciennement le ministère des Affaires civiques et de l'Immigration) avait signé en décembre 2017 un protocole d'entente (PE) sur l'établissement et l'intégration avec le gouvernement fédéral, afin d'établir un cadre de travail collaboratif sur la planification, la conception et la prestation des services d'établissement pour les nouveaux arrivants. Une priorité conjointe du PE consiste à réduire le dédoublement des services et à combler les lacunes dans les services.

Le MSESSC nous a informés qu'une schématisation de tous les services fédéraux et provinciaux d'établissement et d'intégration à l'échelle de la province a été effectuée. De plus, le MSESSC a exécuté un examen de son programme de formation linguistique en septembre 2019 qui a permis de cerner des possibilités de réduire les

activités faisant double emploi avec les services financés par le gouvernement fédéral. Par exemple, le MSESSC nous a informés qu'il collabore avec le gouvernement fédéral pour élaborer des protocoles d'aiguillage afin de réduire le nombre de résidents permanents admissibles à des services financés par le gouvernement fédéral qui sont inscrits à des cours de langue provinciaux. Il nous a dit qu'il prévoit que, d'ici la fin de 2019, les centres d'évaluation linguistique aiguilleront en priorité les résidents permanents vers une formation linguistique financée par le gouvernement fédéral. Le MSESSC nous a également informés qu'il compte mettre en oeuvre d'autres possibilités de réduire les activités faisant double emploi avec les services financés par le gouvernement fédéral d'ici avril 2021.

- *évaluer les besoins réels des nouveaux arrivants afin de valider la composition du portefeuille de services qu'il convient de financer et d'attribuer les fonds en fonction de ces besoins.*

**État : Peu ou pas de progrès.**

#### Détails

Dans notre audit de 2017, nous avons constaté que l'affectation des fonds du Ministère pour chaque service était déterminée séparément et n'était pas fondée sur une comparaison des besoins relatifs pour chacun des services ou sur la mesure dans laquelle le Ministère réussissait à répondre aux besoins des nouveaux arrivants. En outre, le Ministère n'avait pas évalué les besoins des nouveaux arrivants pour s'assurer que ses fonds étaient répartis selon la combinaison appropriée de services.

Dans le cadre de notre suivi, le MSESSC nous a également informés qu'en avril 2019, tous les fonds versés au titre des paiements de transfert pour les programmes d'établissement et d'intégration avaient été regroupés en une seule enveloppe de financement des programmes afin d'offrir la souplesse nécessaire pour affecter les fonds en fonction de la demande et des besoins pour chacun de ses services. Le MSESSC a également achevé un examen de son programme de formation

linguistique en septembre 2019, qui comprenait une analyse de la demande pour le programme. De plus, le MSESSC nous a informés qu'il examinait le programme d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants et qu'il prévoyait terminer l'examen d'ici la fin de 2019. Le MSESSC a indiqué qu'il utiliserait ces examens pour déterminer l'orientation future des programmes, y compris la combinaison optimale de services pour mieux répondre aux besoins des nouveaux arrivants, et qu'il prévoit que tout changement au financement sera apporté après avril 2021.

#### Recommandation 2

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

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

**État : En voie de mise en oeuvre par le MSESSC d'ici janvier 2020. Le MFCU a réalisé peu ou pas de progrès.**

#### Détails

Lors de notre audit de 2017, nous avons constaté que le financement pour la formation relais et l'établissement des nouveaux arrivants était accordé aux fournisseurs de services d'après l'évaluation par le Ministère des propositions soumises par ceux-ci, et que le Ministère n'avait pas établi les scores minimaux requis pour que les demandeurs soient admissibles au financement. Par exemple, notre examen des propositions approuvées concernant la formation relais a révélé que 5 des 17 propositions approuvées pour le renouvellement des programmes existants avaient obtenu un score inférieur à 50 %, dont un qui avait obtenu un score de seulement 27 %.

Lors de notre suivi, le MESSC nous a informés qu'il avait examiné ses outils et ses normes d'évaluation aux fins de l'octroi de fonds aux fournisseurs de services. En mars 2019, le MESSC a achevé l'élaboration de lignes directrices provisoires exigeant que les fournisseurs de services obtiennent une note d'au moins 60 % pour être admissibles à un financement nouveau ou continu du MESSC. Le MESSC entend parachever et mettre en oeuvre ces lignes directrices d'ici janvier 2020.

En novembre 2018, la responsabilité du programme de formation relais a été transférée au MFCU. À ce jour, le MFCU n'a pas réalisé de progrès dans la mise en oeuvre de cette recommandation. Le MFCU nous a informés que la grande majorité des projets de formation relais qu'il finance actuellement ont pris fin le 31 mars 2019, soit la première année d'un cycle de trois ans. Le MFCU nous a également dit que pour donner suite à la recommandation, il déterminera les moyens par lesquels il choisira les fournisseurs de services qu'il financera, puis établira un processus de notation robuste pour déterminer qui est admissible au financement. Il prévoit mettre en oeuvre cette recommandation d'ici novembre 2020.

- *de consigner les motifs à l'appui des décisions de sélection ou de rejet des propositions;*

**État : En voie de mise en oeuvre par le MESSC d'ici janvier 2020. Le MFCU a réalisé peu ou pas de progrès.**

#### Détails

Dans notre audit de 2017, nous avons constaté que le Ministère n'avait pas toujours fourni une justification pertinente pour expliquer sa décision de financer des fournisseurs de services ayant obtenu des scores faibles dans le cadre de programmes de formation relais et d'établissement des nouveaux arrivants. Par exemple, nous avons observé que, dans certains cas, des propositions ayant obtenu des scores plus élevés pour la prestation de services d'établissement des nouveaux arrivants dans des

régions géographiques semblables avaient été rejetées en faveur de propositions ayant obtenu des scores plus faibles. Nous avons remarqué que les raisons pour lesquelles ces décisions avaient été prises n'étaient pas documentées de façon claire et que le Ministère n'était pas en mesure de nous fournir une explication.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le MESSC avait élaboré des lignes directrices provisoires sur l'affectation des fonds aux fournisseurs de services. Ces lignes directrices exigent expressément que le personnel qui évalue la proposition d'un fournisseur de services aux fins de financement fournisse une justification écrite claire et détaillée à l'appui de la recommandation de financement. Le MESSC entend parachever et mettre en oeuvre ces lignes directrices d'ici janvier 2020.

En novembre 2018, la responsabilité du programme de formation relais a été transférée au MFCU. À ce jour, le MFCU n'a pas réalisé de progrès dans la mise en oeuvre de cette recommandation. Le MFCU nous a informés que la grande majorité des projets de formation relais qu'il finance actuellement ont pris fin le 31 mars 2019, soit la première année d'un cycle de trois ans. Le MFCU nous a également dit que pour donner suite à la recommandation, il déterminera les moyens par lesquels il choisira les fournisseurs de services qu'il financera, puis établira un processus de notation robuste pour leur sélection, ce qui comprendra la documentation des raisons justifiant la sélection ou le rejet d'un fournisseur de services. Il prévoit mettre en oeuvre cette recommandation d'ici novembre 2020.

- *de prévoir plus de temps entre l'émission de l'appel et l'échéance de présentation de propositions de programmes de formation relais, afin de donner aux fournisseurs de services suffisamment de temps pour préparer des propositions de programmes qui répondent aux besoins des*

*nouveaux arrivants en matière d'obtention d'un emploi et de l'autorisation d'exercer;*

**État : Peu ou pas de progrès.**

#### Détails

Lors de notre audit de 2017, nous avons constaté que le Ministère accordait seulement deux mois aux demandeurs pour préparer et soumettre des propositions de nouveaux programmes de formation relais. Les fournisseurs de services à qui nous avons parlé ont exprimé des préoccupations, notamment en ce qui concerne le fait que le délai accordé n'était pas suffisant, que le moment des demandes de propositions (qui étaient émises l'été) rendait la préparation plus difficile, et qu'il serait utile que le Ministère donne un préavis avant l'émission d'une demande de nouvelles propositions. La direction du Ministère a également convenu qu'il serait utile de fournir un préavis et d'accorder plus de temps pour préparer les propositions concernant de nouveaux programmes.

En novembre 2018, la responsabilité du programme de formation relais a été transférée au MFCU. À ce jour, le MFCU n'a pas réalisé de progrès dans la mise en oeuvre de cette recommandation. Le MFCU nous a informés que la grande majorité des projets de formation relais qu'il finance actuellement ont pris fin le 31 mars 2019, soit la première année d'un cycle de trois ans. Le MFCU nous a également informés que pour donner suite à la recommandation, il déterminera les moyens par lesquels il choisira les fournisseurs de services qu'il financera et veillera à ce qu'on accorde de suffisamment de temps pour préparer les propositions. Il prévoit mettre en oeuvre cette recommandation d'ici novembre 2020.

- *d'inclure dans son évaluation du financement des propositions des fournisseurs de services des critères qui permettent de déterminer si les fonds demandés correspondent à la valeur des services fournis.*

**État : En voie de mise en oeuvre par le MSESSC d'ici janvier 2020. Le MFCU a réalisé peu ou pas de progrès.**

#### Détails

Lors de notre audit de 2017, nous avons constaté que les critères utilisés par le Ministère pour évaluer les propositions de programmes de formation relais et de services d'établissement des nouveaux arrivants comprenaient une évaluation de la qualité du budget présenté par chaque demandeur, mais que le Ministère n'évaluait pas la rentabilité des propositions en fonction de cibles préalablement établies. Nous avons remarqué que les coûts des services par personne variaient considérablement d'un fournisseur à l'autre. Pour les fournisseurs de services d'établissement des nouveaux arrivants, nous avons observé que le coût moyen par visite prévu dans les contrats de l'ensemble des fournisseurs s'établissait à 61 \$ en 2016-2017. Cependant, nous avons observé que le coût prévu dans les contrats variait considérablement d'un fournisseur de services à l'autre, allant d'un minimum de 19 \$ à un maximum de 354 \$ par visite. Pour la formation relais, le coût moyen prévu par participant pour obtenir un emploi s'élevait à 11 900 \$. Nous avons toutefois remarqué que le coût variait considérablement d'un programme à l'autre, allant d'aussi peu que 3 100 \$ jusqu'à 44 700 \$.

Dans notre suivi, nous avons constaté que le MSESSC avait mis à jour ses critères d'évaluation des propositions et intégré des critères précis d'optimisation des ressources et de rentabilité, comme le coût par unité de service, le coût par client et le coût par résultat, dans la version provisoire des lignes directrices sur l'affectation des fonds qu'il prévoit utiliser pour évaluer les propositions des fournisseurs de services et éclairer les décisions de financement. Le MSESSC entend parachever et mettre en oeuvre ces lignes directrices d'ici janvier 2020.

En novembre 2018, la responsabilité du programme de formation relais a été transférée au MFCU. À ce jour, le MFCU n'a pas réalisé de progrès dans la mise en oeuvre de cette recommandation. Le MFCU nous a informés que la grande majorité des projets de formation relais qu'il finance actuellement ont pris fin le 31 mars 2019, soit la

première année d'un cycle de trois ans. Le MFCU nous a également informés que pour donner suite à la recommandation, il déterminera les moyens par lesquels il choisira les fournisseurs de services qu'il financera et mettra en place des critères pour évaluer si le financement est proportionnel à la valeur du service à fournir. Il prévoit mettre en oeuvre cette recommandation d'ici novembre 2020.

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

#### **Recommandation 3**

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

**État : En voie de mise en oeuvre par le MSESSC d'ici mars 2021.**

**Le MFCU a réalisé peu ou pas de progrès.**

#### **Détails**

Lors de notre audit de 2017, nous avons constaté que le Ministère ne disposait pas de processus suffisants pour valider l'exactitude des données sur les services et de la plupart des renseignements financiers qu'il recueillait et utilisait pour surveiller et financer les fournisseurs de services. Nous avons également remarqué que le Ministère n'avait pas réglé les problèmes cernés dans un examen qu'il a effectué en 2013 au sujet de l'exactitude des données sur les services et des données financières recueillies auprès des fournisseurs de services.

Dans le cadre de notre suivi, le MSESSC nous a informés qu'à la suite du transfert récent des

programmes d'établissement et d'intégration de l'ancien ministère des Affaires civiles et de l'Immigration au MSESSC, il examine actuellement les ressources et les outils existants qui orientent la surveillance et la validation des rapports dans ses autres programmes de paiements de transfert. Le MSESSC nous a informés qu'il avait révisé les contrats avec les fournisseurs de services d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants et qu'il était en train de mettre en oeuvre des contrats révisés avec les fournisseurs de services de formation linguistique d'ici la fin de 2019 afin d'exiger des renseignements financiers audités propres à chaque projet. Le MSESSC a également indiqué qu'il prévoit mettre en oeuvre de nouvelles procédures pour la validation de l'information sur les services, y compris des lignes directrices sur les activités de surveillance des sites pour valider l'information sur les services déclarée par les bénéficiaires de paiements de transfert, d'ici avril 2020. Le MSESSC nous a informés que ces lignes directrices seront utilisées pour valider l'information sur les services à compter de 2020-2021.

En novembre 2018, la responsabilité du programme de formation relais a été transférée au MFCU. À ce jour, le MFCU n'a pas réalisé de progrès dans la mise en oeuvre de cette recommandation. Le MFCU nous a informés qu'il examine et évalue le programme de formation relais pour régler les problèmes soulevés dans notre audit de 2017, et qu'il prévoit prendre des mesures pour mettre en oeuvre cette recommandation d'ici mars 2021.

#### **Recommandation 4**

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

- *recueille périodiquement l'information pertinente (par exemple à propos des délais*

*d'attente et des obstacles à l'accès aux services) auprès des fournisseurs de services, des nouveaux arrivants et des autres intervenants pertinents et qu'il prenne, s'il y a lieu, des mesures correctives;*

**État : Peu ou pas de progrès.**

#### Détails

Dans notre audit de 2017, nous avons constaté qu'à l'exception du programme de formation linguistique, le Ministère ne recueillait pas de données sur les temps d'attente pour les services qu'il finançait afin d'évaluer si les nouveaux arrivants recevaient les services en temps opportun. Le Ministère avait la capacité de produire des rapports sur les listes d'attente pour les cours de langue, mais nous avons été informés qu'il ne pouvait le faire qu'à un moment précis et qu'il n'était pas en mesure de produire des rapports sur les temps d'attente moyens sur une certaine période. Nous avons également remarqué que de récents rapports, y compris des évaluations de la formation linguistique et des services d'établissement des nouveaux arrivants commandées par le Ministère, faisaient état de préoccupations en matière d'accessibilité.

Lors de notre suivi, nous avons remarqué que le MESSC avait réalisé des progrès limités dans la mise en oeuvre de cette recommandation. Le MESSC a entrepris l'analyse des données sur les listes d'attente pour les cours de langue et a cerné des occasions de régler les problèmes en effectuant un suivi auprès des fournisseurs dont les listes d'attente sont les plus longues afin de discuter des options et de mettre en oeuvre des mesures correctives. Le MESSC nous a également informés qu'il prévoyait améliorer son information sur les listes d'attente afin de faire le suivi de ces listes pour chaque cours d'ici la fin de 2019.

Le MESSC a également participé, en 2018 et 2019, à des consultations et à des groupes de discussion avec des fournisseurs de services et des nouveaux arrivants pour mieux comprendre les besoins des nouveaux arrivants et les obstacles

auxquels ils font face. De plus, pour 2018-2019, le MESSC a ajouté une question liée aux obstacles auxquels font face les clients et les listes d'attente sur lesquels les fournisseurs de services doivent faire rapport. Le MESSC nous a informés qu'il analyse actuellement l'information contenue dans ces rapports et qu'il prévoit achever son analyse d'ici la fin de 2019. Le MESSC a mentionné qu'il prévoit mettre en oeuvre des changements liés aux problèmes et aux obstacles qu'il cerne et qui peuvent être éliminés rapidement d'ici janvier 2020, et établir un calendrier de mise en oeuvre pour les changements qui s'échelonnent sur une période considérablement plus longue après l'achèvement de son analyse.

En novembre 2018, la responsabilité du programme de formation relais a été transférée au MFCU. À ce jour, le MFCU n'a pas réalisé de progrès dans la mise en oeuvre de cette recommandation. Le MFCU nous a informés qu'il examine et évalue le programme de formation relais pour régler les problèmes soulevés dans notre audit de 2017, et qu'il prévoit prendre des mesures pour mettre en oeuvre cette recommandation d'ici mars 2021.

- *consigne toutes les données sur les services et données financières pertinentes dans ses systèmes informatiques afin de permettre une surveillance périodique des services et des fournisseurs de services;*

**État : Peu ou pas de progrès.**

#### Détails

Dans notre audit de 2017, nous avons constaté qu'à l'exception de la formation linguistique, pour laquelle des renseignements détaillés sur les services étaient enregistrés dans les systèmes de TI du Ministère, celui-ci n'utilisait pas suffisamment ses systèmes de TI pour regrouper les données sur les services et les données financières déclarées par les fournisseurs de services. Par conséquent, le Ministère n'était pas en mesure de produire des rapports comparant l'information sur les services et

l'information financière des fournisseurs de services pour repérer les écarts importants.

Lors de notre suivi, nous avons remarqué que le MESSC avait réalisé des progrès limités dans la mise en oeuvre de cette recommandation. Le MESSC nous a informés que, comme c'était le cas au moment de notre audit de 2017, des procédures sont en place pour consigner les renseignements pertinents sur les services dans sa base de données afin de faire le suivi des services de formation linguistique. Toutefois, pour le programme d'établissement des nouveaux arrivants, les données sur les services et les données financières sont consignées et regroupées dans des feuilles de calcul. Le Ministère n'a pas été en mesure de fournir un calendrier indiquant à quel moment il prévoit commencer à consigner l'information sur le programme d'établissement des nouveaux arrivants dans ses systèmes d'information. Il a toutefois mentionné qu'il participait à une initiative interministérielle de modernisation des paiements de transfert visant à mettre au point des processus communs de gestion, de collecte de données et de production de rapports à l'aide de ses systèmes de TI.

En novembre 2018, la responsabilité du programme de formation relais a été transférée au MFCU. À ce jour, le MFCU n'a pas réalisé de progrès dans la mise en oeuvre de cette recommandation. Le MFCU nous a informés qu'il examine et évalue le programme de formation relais pour régler les problèmes soulevés dans notre audit de 2017, et qu'il prévoit prendre des mesures pour mettre en oeuvre cette recommandation d'ici mars 2021.

- *recense les cas où les fournisseurs de services n'atteignent pas les cibles prévues au contrat en matière de services et de finances, fasse un suivi pour évaluer le caractère raisonnable des écarts par rapport aux cibles et prenne les mesures correctives qui s'imposent;*

**État : Le MESSC a pleinement mis en oeuvre cette recommandation et le MFCU a réalisé peu de progrès, voire aucun.**

### Détails

Dans notre audit de 2017, nous avons constaté que le Ministère avait mis en place des processus pour déterminer si les fournisseurs de services atteignaient leurs objectifs en matière de services et de rendement pour les programmes de formation relais et d'établissement des nouveaux arrivants, mais qu'il n'effectuait pas de suivi systématique auprès des fournisseurs de services qui n'atteignaient pas leurs objectifs, afin d'évaluer si des mesures correctives s'imposaient.

Dans notre suivi, le MESSC nous a informés que, pour l'exercice 2018-2019, il avait pris des mesures de suivi ou correctives dans 94 cas où les fournisseurs de services n'avaient pas atteint les objectifs contractuels en matière de services ou de finances. Ces mesures comprenaient des changements aux paiements et des demandes de renseignements financiers et sur les services supplémentaires pour corriger les écarts entre les budgets approuvés et les objectifs déclarés. Le MESSC a indiqué que les modèles de rapport ont été mis à jour à l'automne 2018 afin de tenir compte des nouvelles procédures mises en oeuvre pour assurer un suivi uniforme auprès des fournisseurs de services qui n'atteignent pas les objectifs.

Dans notre suivi, nous avons constaté que le MFCU avait pris certaines mesures pour mettre en oeuvre cette recommandation, mais qu'il restait beaucoup de travail à faire. Le MFCU nous a informés que, depuis qu'il a commencé à assumer la responsabilité du programme de formation relais en 2018, il a examiné l'exécution du programme et les pratiques redditionnelles et a fourni au personnel régional une formation sur la façon d'examiner les rapports soumis par les fournisseurs de services. Au moment de notre suivi, le MFCU a souligné qu'il recueillait et examinait les données sur les services et les données financières déclarées par les fournisseurs de services pour 2018-2019 afin d'évaluer le rendement de ceux-ci et de déterminer si des mesures correctives sont nécessaires. Toutefois, le MFCU a mentionné que pour mettre pleinement en oeuvre la recommandation, il prévoit

également élaborer des outils de suivi afin de mieux suivre le rendement et prendre des mesures pour mettre l'accent sur le rendement en surveillant et en réduisant le financement des fournisseurs de services qui n'atteignent pas les objectifs prévus au contrat. Le MFCU prévoyait mettre pleinement en oeuvre cette recommandation d'ici mars 2021.

- *examine et évalue périodiquement les différences importantes entre les coûts des fournisseurs de services afin d'en déterminer le caractère raisonnable, et prenne des mesures lorsqu'elles ne le sont pas.*

**État : Peu ou pas de progrès.**

#### Détails

Dans notre audit de 2017, nous avons constaté que même si le Ministère avait regroupé manuellement une grande partie des données sur les services et des données financières déclarées par les fournisseurs de services, il n'utilisait pas cette information pour cerner et évaluer les écarts de coûts importants entre fournisseurs de services afin de déterminer les possibilités d'améliorer la rentabilité et l'efficacité de ses services. À partir d'un examen de l'information sur les services et de l'information financière, nous avons relevé des écarts de coûts importants entre les fournisseurs de services qui devraient faire l'objet d'un suivi pour déterminer s'ils sont raisonnables ou, dans la négative, cerner les secteurs dans lesquels des mesures correctives devraient être prises.

Lors de notre suivi, le MESSC nous a informés qu'il en était aux premières étapes de l'analyse comparative des services qu'il finance par rapport à des services semblables, et de l'analyse des écarts de coûts entre les fournisseurs de services qu'il finance pour évaluer le caractère raisonnable de leurs coûts de prestation de services. Le MESSC prévoit commencer à prendre des mesures correctives fondées sur cette analyse d'ici la fin de mars 2020.

Dans notre suivi, nous avons constaté que le MFCU n'avait pas réalisé de progrès dans la mise en oeuvre de cette recommandation. Le MFCU a

mentionné qu'il recueillait et examinait les données sur les services et les données financières déclarées par les fournisseurs de services pour 2018-2019. Il nous a fait savoir qu'il prévoit mettre pleinement en oeuvre la recommandation d'ici mars 2021.

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

### Recommandation 5

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

- *d'établir des jalons en matière d'établissement et d'intégration des nouveaux arrivants ainsi qu'un échéancier réaliste pour l'atteinte de ces jalons aux fins d'évaluation;*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2020.**

#### Détails

Dans notre audit de 2017, nous avons constaté que même si l'objectif du Ministère était d'assurer la réussite de l'établissement et de l'intégration sociale et économique des nouveaux arrivants, il n'avait pas établi de jalons ni d'échéanciers pour déterminer à quel moment cet objectif était atteint. Nous avons mentionné que la direction du Ministère et les fournisseurs de services d'établissement des nouveaux arrivants que nous avons visités convenaient que cela aiderait à mesurer périodiquement les progrès des nouveaux arrivants en matière d'établissement et d'intégration.

Dans notre suivi, nous avons constaté que le MESSC avait commencé à établir des jalons en matière d'établissement et d'intégration des

nouveaux arrivants et des échéanciers pour atteindre ces jalons. Les travaux réalisés à ce jour comprennent une analyse documentaire pour déterminer les modèles de mesure des résultats en matière d'établissement et d'intégration, une analyse des approches fédérales, provinciales et territoriales en matière de programmes d'établissement et d'intégration et de mesure du rendement, et l'élaboration d'un cadre provisoire de jalons. Le MSESSC a mis au point des exemples de jalons qui établissent divers échéanciers par rapport aux résultats possibles dans les domaines d'intégration qui comprennent la langue et la communication, l'économie, l'éducation, le logement et la santé. Il prévoit achever le cadre d'ici mars 2020.

- *d'instaurer des indicateurs de rendement et des cibles fournissant de l'information suffisante pour aider le Ministère à mesurer les progrès des nouveaux arrivants et les résultats de certains services fournis aux nouveaux arrivants pour les aider à s'établir et à s'intégrer avec succès en Ontario;*

**État : Peu ou pas de progrès.**

#### Détails

Dans notre audit de 2017, nous avons constaté que même si le Ministère avait établi quatre nouveaux indicateurs de rendement, ceux-ci n'étaient peut-être pas suffisants pour surveiller les résultats en matière d'établissement et d'intégration des nouveaux arrivants qu'il sert. Nous avons remarqué que les indicateurs de rendement du Ministère ne mesuraient pas des aspects clés de l'intégration, notamment la santé, le logement et l'éducation. Nous avons également constaté que les objectifs de rendement n'étaient pas suffisamment détaillés pour surveiller l'emploi des nouveaux arrivants et éclairer les décisions relatives aux politiques et aux programmes.

Lors de notre suivi, le MSESSC nous a informés que l'orientation future de ses services d'établissement et d'intégration fait actuellement l'objet d'un examen. Le MSESSC a mentionné qu'il

examine des options pour la conception et l'exécution futures du programme et qu'il prévoit déterminer un cadre de programme d'ici la fin de 2019. Il entend établir une stratégie de mesure du rendement d'ici février 2020 à la suite des décisions concernant l'orientation et le cadre futurs du programme.

- *d'assurer une surveillance continue de ses services et fournisseurs de services afin de déceler les situations où les cibles et les attentes ne sont pas satisfaites et de prendre les mesures correctives qui s'imposent.*

**État : Peu ou pas de progrès.**

#### Détails

Dans notre audit de 2017, nous avons constaté que le Ministère ne surveillait pas de façon continue les renseignements sur le rendement qu'il recueillait auprès des fournisseurs de services d'établissement et d'intégration pour repérer les cas qui nécessitaient un suivi et des mesures correctives. Nous avons également remarqué que le Ministère ne disposait pas d'indicateurs de rendement uniformes pour mesurer l'efficacité de ses services d'établissement et d'intégration. Nous avons observé que le Ministère n'avait pas établi de processus d'analyse des données sur le rendement recueillies auprès des fournisseurs de services et qu'il ne pouvait pas démontrer que la haute direction se servait de ces données pour évaluer l'efficacité de ses services d'établissement et d'intégration.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le MSESSC avait fait peu de progrès dans la mise en oeuvre de cette recommandation. Le MSESSC nous a informés qu'il prévoyait analyser les données sur la formation linguistique pour examiner les résultats concernant la progression des apprenants afin de repérer les cas où ses attentes ne sont pas satisfaites et de signaler ces cas aux fournisseurs de services pour qu'ils prennent des mesures correctives d'ici la fin de 2019. Toutefois, au moment de notre audit de 2017, le MSESSC ne mesurait ni ne surveillait périodiquement

l'efficacité de ses services d'établissement des nouveaux arrivants.

Nous avons remarqué que le MFCU avait réalisé certains progrès dans la mise en oeuvre de cette recommandation, mais qu'il restait encore beaucoup de travail à accomplir pour la mettre pleinement en oeuvre. Le MFCU nous a informés que depuis qu'il a commencé à assumer la responsabilité du programme de formation relais en 2018, il a fourni au personnel régional une formation sur la façon d'examiner les rapports soumis par les fournisseurs de services. Au moment de notre suivi, le MFCU a mentionné qu'il recueillait et examinait l'information déclarée par les fournisseurs de services pour 2018-2019 afin d'évaluer leur rendement et de déterminer si des mesures correctives sont nécessaires. Toutefois, le MFCU a mentionné que pour mettre pleinement en oeuvre la recommandation, il prévoit également élaborer des outils de suivi afin de mieux suivre le rendement et prendre des mesures pour mettre l'accent sur le rendement en surveillant et en réduisant le financement des fournisseurs de services qui n'atteignent pas les objectifs prévus au contrat. Le MFCU prévoyait mettre pleinement en oeuvre cette recommandation d'ici mars 2021.

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

#### Recommandation 6

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

- de faire traduire les pages pertinentes de ses sites Web et d'autres renseignements clés à propos de ses services d'aide à l'établissement dans les langues que parlent les nouveaux arrivants;  
**État : Peu ou pas de progrès.**

#### Détails

Dans notre audit de 2017, nous avons constaté que les deux sites Web du MESSC qui fournissaient de l'information sur ses services d'établissement et d'intégration n'étaient disponibles qu'en anglais et en français. Par conséquent, les nouveaux arrivants qui ne maîtrisent pas l'une ou l'autre langue pourraient ne pas les avoir trouvés utiles pour obtenir l'information dont ils ont besoin. Une évaluation externe des cours de langue réalisée en 2016 comprenait un sondage auprès des représentants des conseils scolaires et indiquait que 74 % des répondants ont mentionné que le manque d'information pour promouvoir les services de formation linguistique dans la langue maternelle des nouveaux arrivants est une raison pour laquelle les apprenants ne connaissent pas le programme.

Dans notre suivi, nous avons constaté que le MESSC avait migré vers un site Web principal. Nous avons examiné le site Web au cours de notre suivi et nous avons constaté que le MESSC avait traduit en 26 langues le contenu des pages de renvoi du site qui énoncent les principaux services aux nouveaux arrivants, y compris les programmes d'établissement du MESSC. Le MESSC nous a informés qu'il a choisi ces langues parce qu'elles sont couramment parlées en Ontario. Toutefois, le MESSC nous a informés qu'en raison de contraintes financières, il n'avait pas traduit les renseignements à l'appui dans les liens du site Web, y compris ses propres renseignements sur les programmes de formation linguistique et les services d'établissement des nouveaux arrivants. Par conséquent, il se peut que les nouveaux arrivants ne connaissent toujours pas les services disponibles qui peuvent les aider à s'établir et à s'intégrer avec succès en Ontario. Le MESSC nous a dit qu'il réorganise actuellement le contenu du site et élabore une nouvelle page de renvoi, qu'il prévoit terminer d'ici la fin de 2019.

- d'évaluer l'efficacité de ses initiatives de communication afin de déceler les lacunes et

*de prendre les mesures qui s'imposent pour les corriger;*

**État : Peu ou pas de progrès.**

#### Détails

Dans notre audit de 2017, nous avons constaté que le Ministère fournissait sur ses sites Web de l'information sur les services d'établissement et d'intégration qu'il finance, mais qu'il n'avait pas de stratégie de communication officielle ni de processus en place pour évaluer l'efficacité de ses efforts de communication visant à cerner les lacunes, à faire en sorte que les nouveaux arrivants connaissent les services qui leur sont offerts et à déterminer s'ils répondent aux besoins des nouveaux arrivants. Nous avons examiné les évaluations externes commandées par le Ministère au sujet de ses services d'établissement et d'intégration, discuté avec les fournisseurs de services d'établissement des nouveaux arrivants et examiné les données du Ministère sur les cours de langue, et nous avons observé que les nouveaux arrivants pouvaient ne pas toujours être au courant des services à leur disposition.

Lors de notre suivi, nous avons remarqué que le MESSC avait réalisé des progrès limités dans la mise en oeuvre de cette recommandation. À ce jour, le MESSC recueille des données, comme le nombre moyen de visites par mois sur son site Web et ses plateformes de médias sociaux, y compris Twitter et Facebook. Le MESSC prévoit commencer à évaluer régulièrement l'efficacité de son contenu en 2020.

- *de collaborer avec les fournisseurs de services pour recenser les possibilités d'améliorer la diffusion auprès des nouveaux arrivants d'information à propos des services offerts en Ontario.*

**État : Peu ou pas de progrès.**

#### Détails

Dans notre audit de 2017, les fournisseurs de services d'établissement des nouveaux arrivants que nous avons visités avaient indiqué que la

sensibilisation des nouveaux arrivants à ces services pourrait être améliorée. Un fournisseur estimait que 40 % des nouveaux arrivants ne connaissaient pas les services d'aide à l'établissement disponibles. Tous les fournisseurs de services à qui nous avons parlé avaient indiqué qu'ils comptaient principalement sur le bouche-à-oreille pour la sensibilisation, et que d'autres activités de sensibilisation seraient utiles pour joindre les nouveaux arrivants.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le MESSC avait pris des mesures limitées pour mettre en oeuvre cette recommandation. Il nous a informés qu'il avait collaboré avec certains fournisseurs de services pour tenir des réunions de groupe de discussion avec les nouveaux arrivants afin de recueillir des commentaires sur leurs besoins et leur expérience en matière d'établissement, et que ces discussions avaient donné lieu à des recommandations sur les possibilités de mieux sensibiliser les nouveaux arrivants aux services en Ontario. Le MESSC nous a dit que des décisions concernant la pertinence et la façon de faire participer davantage les fournisseurs de services aux discussions étaient en attente et prévues d'ici la fin de 2019.

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

### Recommandation 7

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

- *conclure dès que possible une entente pour assurer la coordination de leurs services d'aide à*

*l'établissement et à l'intégration afin de réduire les recouplements;*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

#### Détails

Dans notre audit de 2017, nous avons constaté que bien que le Ministère et le gouvernement fédéral offrent tous deux des services semblables pour aider les nouveaux arrivants à s'établir et à s'intégrer, la coordination pour éviter le dédoublement des services qu'ils fournissent tous deux était limitée. Nous avons également remarqué que le Ministère avait déjà conclu une entente avec le gouvernement fédéral pour coordonner leurs services respectifs d'établissement et d'intégration, mais cette entente était venue à expiration en 2011 et n'avait pas été remplacée. Au moment de notre audit, le Ministère nous avait informés qu'il négociait une nouvelle entente avec le gouvernement fédéral.

Dans le cadre de notre suivi, nous avons constaté qu'en novembre 2017, le Canada et l'Ontario ont signé l'Accord Canada-Ontario sur l'immigration (ACOI), une entente quinquennale qui officialise le partenariat fédéral-provincial sur les questions d'immigration.

Le MESSC nous a également dit que l'Ontario avait signé trois protocoles d'entente connexes avec le gouvernement fédéral visant à améliorer le partage des pratiques exemplaires, à parfaire la coordination des services d'établissement et d'intégration et à réduire les chevauchements.

- *recenser et partager les pratiques exemplaires en matière de prestation des services d'aide à l'établissement et à l'intégration des nouveaux arrivants.*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

#### Détails

Dans notre suivi, nous avons constaté qu'en décembre 2017, l'Ontario a signé le protocole d'entente Canada-Ontario sur l'établissement et l'intégration avec le gouvernement fédéral afin

de collaborer et de partager l'information sur les programmes et services offerts aux nouveaux arrivants, ainsi que les pratiques exemplaires.

Lors de notre suivi, nous avons également constaté que le MESSC avait pris des mesures pour cerner et partager les pratiques exemplaires, en participant aux groupes de travail fédéraux-provinciaux-territoriaux (les groupes) qui ont été établis pour faire progresser les travaux sur les priorités communes liées à l'intégration des nouveaux arrivants et pour échanger de l'information, des recherches et des pratiques exemplaires. Les groupes comprennent des représentants du gouvernement fédéral ainsi que d'autres provinces et territoires canadiens. Récemment, les groupes se sont concentrés sur les soutiens préalables à l'arrivée des nouveaux arrivants, les soutiens en santé mentale, les médias sociaux, l'emploi des nouveaux arrivants, l'alphabétisation et la formation linguistique liée à l'emploi, et les mesures de rendement pour les résultats en matière d'établissement. Le MESSC nous a informés que cette information aiderait à éclairer les orientations et les changements futurs de ses programmes.

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

### Recommandation 8

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

**État : Peu ou pas de progrès.**

### Détails

Dans notre audit de 2017, nous avons constaté que l'ancien Secrétariat de l'aide à l'installation des réfugiés syriens (le Secrétariat) du Ministère, établi en réponse au lancement par le gouvernement fédéral d'un plan national de réinstallation des réfugiés syriens, avait consulté des organismes et des personnes participant à la réinstallation des réfugiés syriens afin de cerner les possibilités d'améliorer la prestation des services au Ministère et à d'autres ministères et de formuler des recommandations à ce sujet. Le Secrétariat avait relevé des lacunes et formulé des recommandations sur des questions comme l'emploi, le logement et la santé. Il nous avait toutefois informés que des mesures précises n'avaient pas encore été prises pour combler ces lacunes et donner suite aux recommandations. En juin 2017, le Secrétariat a été remplacé par le Secrétariat de l'aide à l'installation des réfugiés, qui avait un mandat plus vaste axé sur tous les réfugiés.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le MESSC n'avait pas réalisé de progrès importants dans la mise en oeuvre de cette recommandation. Le MESSC nous a informés que le Secrétariat de l'aide à l'installation des réfugiés a terminé son mandat le 31 mars 2019, mais a fait remarquer qu'il prévoit poursuivre les travaux amorcés par le Secrétariat. Il entend créer un cadre stratégique interministériel d'ici mars 2020 qui comprend plusieurs ministères ontariens afin d'élaborer une approche pangouvernementale pour atteindre les objectifs en matière d'établissement et d'intégration des immigrants et des réfugiés.

Le MESSC a également mentionné qu'il a commencé à élaborer un cadre des jalons d'établissement et d'intégration pour les nouveaux arrivants, ainsi que des échéanciers pour atteindre ces jalons. Il prévoit achever son cadre des jalons d'ici mars 2020 et commencer à rendre compte de l'atteinte des jalons en 2020-2021, y compris ceux liés au logement, à l'éducation, aux soins de santé et à l'emploi.

### Recommandation 9

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

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

**État : Peu ou pas de progrès.**

### Détails

Dans notre audit de 2017, nous avons constaté qu'à l'exception des travaux concernant les réfugiés syriens du Secrétariat de l'aide à l'installation des réfugiés syriens, la coordination entre le Ministère et d'autres ministères ontariens qui fournissent aux nouveaux arrivants des services pouvant les aider à s'établir et à s'intégrer était limitée. Nous avons également observé que le Ministère n'avait pas conclu d'ententes officielles pour recevoir de l'information d'autres ministères sur le nombre de nouveaux arrivants servis et leurs résultats.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le MESSC n'avait pas réalisé de progrès importants dans la mise en oeuvre de cette recommandation. Toutefois, le MESSC a indiqué qu'il prévoit créer d'ici mars 2020 un cadre stratégique interministériel englobant plusieurs ministères ontariens afin d'élaborer une approche pangouvernementale pour atteindre les objectifs en matière d'établissement et d'intégration des immigrants et des réfugiés.

Le MESSC a également mené un sondage auprès d'autres ministères de l'Ontario en 2019 pour déterminer les programmes et les services appuyant l'intégration des nouveaux arrivants et pour savoir s'ils recueillent des renseignements sur

l'utilisation des services par les nouveaux arrivants. Le MESSC prévoit utiliser l'information tirée du sondage pour repérer les ministères avec lesquels une collaboration continue devrait être établie afin d'examiner les programmes, les données et les résultats des immigrants. Il nous a informés qu'il est difficile d'estimer une date de mise en oeuvre pour cette recommandation en raison de la nature collaborative des travaux.

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

**État : Peu ou pas de progrès.**

#### Détails

Lors de notre audit de 2017, nous avons constaté que la coordination entre le Ministère et d'autres ministères ontariens offrant des services aux nouveaux arrivants pour les aider à s'établir et à s'intégrer était limitée. Nous avons communiqué avec plusieurs ministères et recensé un certain nombre de services qu'ils offraient et qui pouvaient contribuer à la réussite de l'intégration des nouveaux arrivants. En outre, plusieurs ministères nous avaient fourni de l'information sur le nombre de nouveaux arrivants qu'ils servaient et, le cas échéant, sur les résultats des services.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le MESSC n'avait pas réalisé de progrès importants dans la mise en oeuvre de cette recommandation. Le MESSC nous a informés qu'en 2019, il a interrogé différents ministères sur les programmes et les services qu'ils offrent en vue de favoriser l'intégration des nouveaux arrivants. Le Ministère nous a informés qu'il prévoit utiliser les résultats du sondage pour commencer à collaborer avec les

ministères concernés afin de repérer les possibilités d'accroître les services qui contribuent de façon avérée à l'établissement et l'intégration réussis des nouveaux arrivants.

#### Recommandation 10

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

**État : Peu ou pas de progrès.**

#### Détails

Lors de notre audit de 2017, nous avons constaté que le Ministère n'était pas au courant des dépenses totales liées aux nouveaux arrivants dans tous les ministères ontariens, et nous avons appris qu'aucun ministère ne disposait de cette information. Nous avons également observé que le Ministère n'avait pas conclu d'ententes officielles pour recevoir de l'information d'autres ministères sur le nombre de nouveaux arrivants servis et leurs résultats.

Le MESSC nous a informés qu'il avait mené un sondage auprès d'autres ministères de l'Ontario pour déterminer les programmes et les services qu'ils offrent à l'appui de l'intégration des nouveaux arrivants. Le MESSC prévoit collaborer avec les ministères qui offrent de tels programmes et services pour déterminer l'information sur les coûts et les services afin d'éclairer les discussions bilatérales avec le gouvernement fédéral sur le partage des coûts liés aux dépenses. Le MESSC nous a également informés qu'il a eu deux discussions avec le gouvernement fédéral pour parler des coûts des services associés aux demandeurs d'asile.