



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

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

Rapport du Comité permanent des comptes publics

L'honorable Kevin Sorenson, le président

**MARS 2018
42^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION**

Publié en conformité de l'autorité du Président de la Chambre des communes

PERMISSION DU PRÉSIDENT

Les délibérations de la Chambre des communes et de ses comités sont mises à la disposition du public pour mieux le renseigner. La Chambre conserve néanmoins son privilège parlementaire de contrôler la publication et la diffusion des délibérations et elle possède tous les droits d'auteur sur celles-ci.

Il est permis de reproduire les délibérations de la Chambre et de ses comités, en tout ou en partie, sur n'importe quel support, pourvu que la reproduction soit exacte et qu'elle ne soit pas présentée comme version officielle. Il n'est toutefois pas permis de reproduire, de distribuer ou d'utiliser les délibérations à des fins commerciales visant la réalisation d'un profit financier. Toute reproduction ou utilisation non permise ou non formellement autorisée peut être considérée comme une violation du droit d'auteur aux termes de la *Loi sur le droit d'auteur*. Une autorisation formelle peut être obtenue sur présentation d'une demande écrite au Bureau du Président de la Chambre.

La reproduction conforme à la présente permission ne constitue pas une publication sous l'autorité de la Chambre. Le privilège absolu qui s'applique aux délibérations de la Chambre ne s'étend pas aux reproductions permises. Lorsqu'une reproduction comprend des mémoires présentés à un comité de la Chambre, il peut être nécessaire d'obtenir de leurs auteurs l'autorisation de les reproduire, conformément à la *Loi sur le droit d'auteur*.

La présente permission ne porte pas atteinte aux privilèges, pouvoirs, immunités et droits de la Chambre et de ses comités. Il est entendu que cette permission ne touche pas l'interdiction de contester ou de mettre en cause les délibérations de la Chambre devant les tribunaux ou autrement. La Chambre conserve le droit et le privilège de déclarer l'utilisateur coupable d'outrage au Parlement lorsque la reproduction ou l'utilisation n'est pas conforme à la présente permission.

Aussi disponible sur le site Web de la Chambre des communes à l'adresse suivante : www.noscommunes.ca

**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**

**Rapport du Comité permanent
des comptes publics**

**Le président
L'hon. Kevin Sorenson**

MARS 2018

42^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION

AVIS AU LECTEUR

Rapports de comités présentés à la Chambre des communes

C'est en déposant un rapport à la Chambre des communes qu'un comité rend publiques ses conclusions et recommandations sur un sujet particulier. Les rapports de fond portant sur une question particulière contiennent un sommaire des témoignages entendus, les recommandations formulées par le comité et les motifs à l'appui de ces recommandations.

COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS

PRÉSIDENT

L'hon. Kevin Sorenson

VICE-PRÉSIDENTS

Alexandra Mendès

David Christopherson

MEMBRES

Chandra Arya

Rémi Massé

Shaun Chen

Joyce Murray*

Gérard Deltell

Alexander Nuttall

Paul Lefebvre

Jean Yip

Steven MacKinnon*

AUTRES DÉPUTÉS QUI ONT PARTICIPÉ

Francis Drouin

Wayne Long

Bernard Généreux

Robert-Falcon Ouellette

GREFFIÈRE DU COMITÉ

Angela Crandall

BIBLIOTHÈQUE DU PARLEMENT

Service d'information et de recherche parlementaires

André Léonard, analyste

Dillan Theckedath, analyste

* Membre sans droit de vote, conformément à l'article 104(5) du Règlement.

LE COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS

a l'honneur de présenter son

QUARANTE-TROISIÈME RAPPORT

Conformément au mandat que lui confère l'article 108(3)g) du Règlement, le Comité a étudié le 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 et a convenu de faire rapport de ce qui suit :



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

INTRODUCTION

Selon le Bureau du vérificateur général du Canada (BVG), le 30 avril 2017, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC ou le Ministère) « a indiqué que le Canada avait accueilli 44 919 réfugiés syriens¹ » dans le cadre des trois programmes suivants depuis novembre 2015 :

- 1) **Programme de réfugiés parrainés par le gouvernement** – Dans le cadre du Programme d'aide à la réinstallation, « le gouvernement fédéral a fourni aux réfugiés de cette catégorie des services essentiels, par exemple de l'aide pour trouver un logement permanent, pendant une période de quatre à six semaines après leur arrivée au Canada. Il leur a aussi versé un soutien du revenu pendant une année ». Ces réfugiés étaient recommandés par le Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCNUR)².
- 2) **Programme de parrainage privé de réfugiés** – Ces réfugiés ont été choisis par des répondants canadiens privés qui ont accepté de leur offrir « un soutien financier, social et affectif pendant une année³ ».
- 3) **Programme mixte des réfugiés désignés par un bureau des visas** – Ces réfugiés étaient recommandés par le HCNUR, et le Ministère a aidé à jumeler ceux-ci à des répondants privés. « Le gouvernement fédéral a fourni à ces réfugiés jusqu'à six mois de soutien du revenu. Les répondants privés ont fourni six mois additionnels de soutien financier et jusqu'à un an de

1 Bureau du vérificateur général du Canada (BVG), [Les services d'établissement pour les réfugiés syriens – Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada](#), rapport 3 des Rapports de l'automne 2017 du vérificateur général du Canada, paragr. 3.4.

2 *Ibid.*, paragr. 3.3.

3 *Ibid.*



soutien social et affectif. Pour fixer le nombre de réfugiés syriens qu'il s'engagerait à admettre, le gouvernement a inclus ces réfugiés dans la catégorie des réfugiés parrainés par le gouvernement⁴ ».

Selon le BVG, ce nombre « est sans précédent dans l'histoire récente du pays. Chaque année depuis 1995, le gouvernement du Canada a admis environ 11 000 réfugiés, exclusion faite des réfugiés syriens arrivés dernièrement⁵ ».

La [Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés](#) confère « expressément au Ministère la responsabilité de promouvoir l'intégration des résidents permanents au Canada⁶ ». Les responsabilités du gouvernement fédéral à l'égard des réfugiés qui s'établissent au Québec « ne sont pas les mêmes qu'à l'égard de ceux qui s'établissent ailleurs au Canada. Aux termes de l'Accord Canada-Québec relatif à l'immigration et à l'admission temporaire des aubains, il incombe entièrement à la province de Québec de fournir des services aux réfugiés qui s'y établissent ». De plus, sur « les presque 45 000 réfugiés syriens arrivés au Canada, environ 10 000 se sont établis au Québec⁷ ».

Le BVG a mené un audit, publié à l'automne 2017, ayant pour but de déterminer « si les réfugiés syriens avaient reçu les services d'établissement retenus aux fins de l'audit, qui étaient financés par [IRCC] et dont ils avaient besoin pour faciliter leur intégration au Canada. Il visait aussi à déterminer si le Ministère avait mesuré les résultats de ses efforts pour favoriser l'établissement des réfugiés syriens⁸ ». Les services retenus aux fins de l'audit ont été « les évaluations des besoins, les évaluations linguistiques et la formation linguistique⁹ ». Ces services « étaient destinés aux réfugiés syriens arrivés au Canada entre le 4 novembre 2015 et le 31 décembre 2016, dans le cadre de l'Initiative de réinstallation des réfugiés syriens du gouvernement du Canada¹⁰ ».

Le 13 février 2018, le Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes (le Comité) s'est réuni pour discuter de cet audit. Les témoins suivants étaient présents : du BVG, Nancy Cheng, vérificatrice générale (VG) adjointe, et

4 *ibid.*

5 *ibid.*, paragr. 3.4.

6 *ibid.*, paragr. 3.5.

7 *ibid.*, paragr. 3.6.

8 *ibid.*, paragr. 3.11.

9 *ibid.*, paragr. 3.12.

10 *ibid.*, paragr. 3.13.

Nicholas Swales, directeur principal; d'IRCC, Marta Morgan, sous-ministre, David Manicom, sous-ministre adjoint, Établissement et intégration, et Ümit Kiziltan, directeur général, Recherche et évaluation¹¹.

CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

A. Prestation de services d'établissement

Le BVG a mené son propre sondage pour comparer ses résultats aux données du système Immigration – Environnement de déclarations d'ententes de contribution (iEDEC¹²) du Ministère; la prestation des services selon ce sondage concordait aux données du Ministère. Le BVG a donc pu s'appuyer sur les données du Ministère « pour déterminer si les réfugiés syriens avaient reçu les services d'établissement sélectionnés¹³ ».

Le BVG a constaté « qu'entre novembre 2015 et mars 2017, plus de 80 % des réfugiés syriens avaient fait l'objet d'une évaluation des besoins et des compétences linguistiques. De même, plus de 75 % des réfugiés ayant reçu une évaluation linguistique avaient aussi suivi une formation linguistique. Les réfugiés syriens ont eu accès aux trois services d'établissement examinés dans une plus grande proportion que les autres réfugiés arrivés au pays pendant la même période¹⁴ ».

Le Ministère a noté que « les réfugiés syriens parrainés par le secteur privé ou par le Programme mixte des réfugiés désignés par un bureau des visas avaient utilisé moins de services d'établissement que les réfugiés syriens parrainés par le gouvernement. Le Ministère a déterminé que les réfugiés syriens parrainés par le secteur privé connaissaient mieux l'anglais ou le français que ceux parrainés par le gouvernement (82 % des réfugiés parrainés par le secteur privé connaissaient un peu d'anglais ou de français à leur arrivée, contre 16 % des réfugiés parrainés par le gouvernement). Cette différence pourrait

11 Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes, *Témoignages*, 1^{re} session, 42^e législature, 13 février 2018, [réunion n° 87](#).

12 Selon le gouvernement du Canada, le [système Immigration – Environnement de déclarations d'ententes de contribution \(iEDEC\)](#) est un outil en ligne qui permet de recueillir des renseignements sur les services dans le cadre des programmes d'établissement et de réinstallation offerts aux nouveaux arrivants admissibles par les bénéficiaires de financement.

13 BVG, [Les services d'établissement pour les réfugiés syriens – Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada](#), rapport 3 des Rapports de l'automne 2017 du vérificateur général du Canada, paragr. 3.32.

14 *Ibid.*, paragr. 3.34.



expliquer pourquoi les réfugiés parrainés par le secteur privé ont suivi moins de cours de langue que les réfugiés parrainés par le gouvernement¹⁵ ».

On peut noter que parmi les réfugiés syriens arrivés au Canada entre le 4 novembre 2015 et le 31 décembre 2016, 55 % étaient des réfugiés parrainés par le gouvernement, 35 % étaient des réfugiés parrainés par des répondants privés et 10 % provenaient du programme mixte des réfugiés désignés par un bureau des visas.¹⁶

Au sujet de l'utilisation des services linguistiques par les réfugiés syriens, Ümit Kiziltan, directeur général, a affirmé que lorsque « nous avons interrogé les réfugiés parrainés par le secteur privé et les réfugiés pris en charge par le gouvernement à propos des cours de formation linguistique, environ 40 % des réfugiés parrainés par le secteur privé ont répondu qu'ils n'avaient pas besoin d'améliorer leur anglais ou leur français¹⁷ ».

Le BVG a constaté que le Ministère a réparti « les fonds du programme d'établissement entre ses bureaux régionaux proportionnellement au nombre de réfugiés syriens s'établissant dans les régions. À leur tour, les fonctionnaires des bureaux régionaux ont collaboré avec des fournisseurs de services locaux pour financer des services là où les réfugiés syriens en avaient le plus besoin¹⁸ ».

En outre, « les fonctionnaires des bureaux régionaux ont collaboré avec des fournisseurs de services locaux pour financer des services là où les réfugiés syriens en avaient le plus besoin¹⁹ ». De plus, en « avril 2017, le Ministère a recensé dix secteurs du Programme d'établissement nécessitant des fonds supplémentaires pour répondre aux besoins des réfugiés syriens²⁰ ».

Le « Ministère a pris comme mesure d'augmenter de 116 millions de dollars les fonds destinés aux services d'établissement des réfugiés syriens. Ces fonds sont passés de 141 millions de dollars sur quatre ans à 257 millions de dollars sur cinq ans²¹ ». Cette hausse était nécessaire « parce que les réfugiés arrivés au pays dans le cadre de l'Initiative

15 *Ibid.*, paragr. 3.35.

16 Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes, *Témoignages*, 1^{re} session, 42^e législature, 13 février 2018, [réunion n^o 87](#), 1720.

17 *Ibid.*, 1610.

18 BVG, [Les services d'établissement pour les réfugiés syriens – Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada](#), rapport 3 des Rapports de l'automne 2017 du vérificateur général du Canada, paragr. 3.42.

19 *Ibid.*

20 *Ibid.*, paragr. 3.43.

21 *Ibid.*, paragr. 3.44.

de réinstallation des réfugiés syriens avaient besoin d'un plus grand nombre de services d'établissement que prévu. Initialement, le Ministère avait fondé son estimation des coûts de l'initiative sur des tendances passées en matière de prestation de services aux réfugiés. Toutefois, les réfugiés arrivés antérieurement avaient généralement eu besoin de moins de services que ceux arrivant au Canada dans le cadre de l'Initiative de réinstallation des réfugiés syriens²² ».

Cependant, le BVG a constaté « qu'il y avait eu des retards dans le versement d'une partie des fonds consacrés au maintien des services mis en place pour les réfugiés syriens en 2016, ce qui a entraîné la réduction de certains services d'établissement²³ ». Ainsi, la « rallonge budgétaire de 116 millions de dollars accordée par le Ministère aux services d'établissement pour les réfugiés syriens comportait une somme de 18,5 millions de dollars destinée à l'élargissement de certains services au dernier trimestre de l'exercice 2016-2017. Parmi ces services figuraient la formation linguistique, l'aide pour la garde d'enfants, le transport et les services de santé mentale. En août 2016, le Ministère a noté que pour maintenir ces services additionnels, il devrait verser 51 millions de dollars de plus aux fournisseurs qui offrent ces services au cours de l'exercice 2017-2018²⁴ ».

Or, même si le Ministère « a reçu en novembre 2016 l'autorisation de verser 51 millions de dollars de plus au cours de l'exercice 2017-2018, il n'a pas inclus ces fonds dans les nouvelles ententes de contribution entrées en vigueur le 1er avril 2017. Le Ministère a attendu juin 2017, soit trois mois après le début de l'exercice, pour modifier les ententes de contribution afin d'y ajouter le financement supplémentaire de 51 millions de dollars pour les services²⁵ ». Parmi les 113 fournisseurs de services, 16 « n'étaient pas aptes ou disposés à assumer le risque de ne pas recevoir ces fonds. Le retard du Ministère a donc entraîné la réduction de certains services d'établissement pendant au moins trois mois²⁶ ».

Au sujet de la décision de ces 16 fournisseurs, Nicholas Swales, du BVG, a expliqué que le « risque pour eux était de ne pas obtenir le financement supplémentaire par la suite, une fois qu'ils commenceraient à renégocier les ententes. Voilà le risque que cela représentait pour tous les organismes et certains d'entre eux n'étaient pas prêts à l'accepter²⁷ ».

22 *Ibid.*

23 *Ibid.*, paragr. 3.45.

24 *Ibid.*, paragr. 3.46.

25 *Ibid.*, paragr. 3.47.

26 *Ibid.*, paragr. 3.48.

27 Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes, *Témoignages*, 1^{re} session, 42^e législature, 13 février 2018, [réunion n^o 87](#), 1605.



Par conséquent, le BVG a formulé la recommandation suivante :

Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada devrait améliorer ses processus de planification et d'approbation pour garantir le versement du financement aux fournisseurs de services en temps opportun afin de répondre aux besoins urgents de programmes résultant d'événements comme l'Initiative de réinstallation des réfugiés syriens²⁸.

Le Ministère a répondu qu'il « 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 contributions²⁹ ». Selon son plan d'action détaillé, cette étape a été franchie en décembre 2017. Il entend également mettre à jour le chapitre 2 (Planification) de son Manuel des subventions et contributions, d'ici juillet 2018, notamment pour que les versements de fonds « aux fournisseurs de services se fassent en temps opportun³⁰ ».

Par conséquent, le Comité recommande :

RECOMMANDATION 1 – Sur le versement du financement aux fournisseurs de services en temps opportun

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.

B. Gestion de l'information pour la prise de décisions

Selon le BVG, le Ministère « ne disposait pas de renseignements exacts ou actuels pour gérer ses listes d'attente pour la formation linguistique. Par conséquent, le Ministère n'avait pas pu surveiller de près les cas où la demande surpassait l'offre et était ainsi moins apte à décider en temps opportun où affecter les dépenses pour les optimiser³¹ ».

Toujours selon le BVG, le Ministère « disposait de renseignements indiquant que certains clients du Programme d'établissement devaient attendre avant de suivre une formation

28 BVG, [Les services d'établissement pour les réfugiés syriens – Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada](#), rapport 3 des Rapports de l'automne 2017 du vérificateur général du Canada, paragr. 3.49.

29 *Ibid.*

30 Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, [Plan d'action détaillé](#), p. 1.

31 *Ibid.*, paragr. 3.52.

linguistique ». Toutefois, « le Ministère ne connaissait pas les délais d'attente pour obtenir ces services dans l'ensemble du pays. Avec l'arrivée de nombreux réfugiés syriens ayant aussi besoin d'une formation linguistique, le Ministère devait disposer de renseignements plus fiables pour gérer ses listes d'attente pour la formation linguistique³² ».

Le BVG a constaté qu'en 2010, « le gouvernement fédéral et l'Ontario ont cofinancé un système qui donnait au Ministère, à la province et aux fournisseurs de services de l'information en temps réel sur les services de formation linguistique. Cette information indiquait notamment le nombre de places disponibles dans les salles de classe et quels fournisseurs de services avaient des listes d'attente. À l'arrivée des premiers réfugiés syriens en 2015, le Ministère s'est servi de l'information dont il disposait sur les fournisseurs de formation linguistique en Ontario pour affecter des fonds à ces derniers en fonction de la demande dans leurs régions. Le système permettait également au réseau de fournisseurs de services en Ontario de repérer facilement les cours pouvant accueillir les réfugiés dans l'ensemble du réseau³³ ».

Par contre, le Ministère n'avait « pas mis en œuvre un système semblable dans d'autres provinces avant l'arrivée des réfugiés syriens. [Le BVG a] constaté que le Ministère n'avait pas demandé aux formateurs linguistiques de l'extérieur de l'Ontario de signaler les clients en attente de formation linguistique. Il ne savait donc pas combien de personnes étaient inscrites sur des listes d'attente dans l'ensemble du pays lorsque les réfugiés syriens ont commencé à s'inscrire à de la formation linguistique³⁴ ».

Selon le BVG, en 2016, le Ministère avait apporté des changements à son système d'information iEDEC pour mieux comprendre l'état des listes d'attente au pays. Le BVG a constaté « que les données sur les listes d'attente de ce système n'étaient pas fiables. Le système comportait des entrées en double, des erreurs dans les données saisies par les fournisseurs de services et de l'information incorrecte sur les délais d'attente des clients. Par conséquent, le Ministère ne disposait pas de renseignements exacts sur le temps que les réfugiés syriens devaient attendre avant de pouvoir suivre la formation linguistique dont ils avaient urgemment besoin³⁵ ».

32 *Ibid.*, paragr. 3.57.

33 *Ibid.*, paragr. 3.58.

34 *Ibid.*, paragr. 3.59.

35 *Ibid.*, paragr. 3.60.



C'est pourquoi le BVG a formulé la recommandation suivante :

Pour gérer la formation linguistique et répondre à la demande à cet égard avec plus d'efficacité, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada devrait améliorer sa gestion des listes d'attente en consultation avec les fournisseurs de services³⁶.

En réponse à cette recommandation, le Ministère a indiqué qu'il « 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 Ministère³⁷ ».

De plus, « 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 et FLS et de l'apprentissage en ligne³⁸ ».

Dans son plan d'action, le Ministère prévoit préparer un document final sur la faisabilité d'améliorations au module de liste d'attente de son système iEDEC, et que si des améliorations ne sont pas réalisables, le document identifiera d'autres options³⁹.

Par conséquent, le Comité recommande :

36 *Ibid.*, paragr. 3.62.

37 *Ibid.*

38 *Ibid.*

39 Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, [Plan d'action détaillé](#), p. 2.

RECOMMANDATION 2 – Sur l'information disponible sur les listes d'attente pour la formation linguistique

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 iDEEC 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.

Le BVG a aussi constaté que le Ministère « n'avait pas établi d'attentes en matière de services pour la plupart de ses ententes de contribution avec les fournisseurs de services. Le Ministère était donc moins à même d'assurer la qualité et l'uniformité des services offerts aux réfugiés syriens et à d'autres clients⁴⁰ ». Par exemple, « dans les ententes de contribution conclues entre novembre 2015 et mars 2017, le Ministère n'avait établi des attentes en matière de services que pour 47 % des évaluations linguistiques et 57 % des services de formation linguistique⁴¹ ». Par contre, « les ententes de contribution conclues par le Ministère entre avril 2017 et mars 2020 étaient bien meilleures : 93 % d'entre elles prévoyaient des attentes en matière de services pour les évaluations linguistiques et pour la formation linguistique⁴² ».

Toutefois, « le Ministère n'a précisé aucune attente en matière de services pour les évaluations des besoins ou les services d'emploi dans les ententes de contribution conclues entre novembre 2015 et mars 2017, et celles conclues entre avril 2017 et mars 2020⁴³ ».

Par conséquent, le BVG a formulé la recommandation suivante :

Afin d'assurer l'uniformité de la qualité des services d'établissement dans l'ensemble du Canada, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada devrait établir des attentes claires en matière de services dans ses ententes de contribution pour les services offerts par des fournisseurs de services d'établissement⁴⁴.

40 BVG, [Les services d'établissement pour les réfugiés syriens – Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada](#), rapport 3 des Rapports de l'automne 2017 du vérificateur général du Canada, paragr. 3.63.

41 *Ibid.*, paragr. 3.69.

42 *Ibid.*

43 *Ibid.*, paragr. 3.70.

44 *Ibid.*, paragr. 3.71.



En réponse à cette recommandation, IRCC a indiqué qu'il 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 2020⁴⁵ ». De plus, dans son plan d'action, le Ministère s'est engagé à produire, d'ici le 31 mai 2018, un document final portant sur les exigences pour l'information et l'orientation, l'évaluation et les besoins d'aiguillage et, d'ici le 30 novembre 2018, sur les exigences pour les services de soutien et les services liés à l'emploi⁴⁶.

Par conséquent, le Comité recommande :

RECOMMANDATION 3 – Sur les attentes en matière de service

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 de services 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.

C. Mesure des résultats

Selon le BVG, même si le Ministère « avait élaboré une stratégie pour mesurer l'intégration des réfugiés syriens dans la société canadienne, le Ministère n'avait pas recueilli d'information auprès des provinces sur certains indicateurs importants, comme l'accès aux soins de santé et l'assiduité scolaire⁴⁷ ».

Le BVG a constaté que le Ministère « avait créé le Cadre de suivi des résultats pour mesurer les résultats de l'Initiative de réinstallation des réfugiés syriens et en faire rapport ». Celui-ci « reposait sur trois piliers :

- (1) une stratégie de mesure du rendement pour faire le suivi de l'intégration des réfugiés syriens;
- (2) une évaluation des résultats à court terme concernant les réfugiés syriens, devant prendre fin en 2016;

45 *Ibid.*

46 Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, [Plan d'action détaillé](#), p. 5-6.

47 BVG, [Les services d'établissement pour les réfugiés syriens – Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada](#), rapport 3 des Rapports de l'automne 2017 du vérificateur général du Canada, paragr. 3.72.

(3) un soutien à la recherche universitaire sur la population de réfugiés syriens⁴⁸ ».

La stratégie de mesure du rendement était séparée en trois périodes au cours desquelles 36 indicateurs devaient être mesurés en 3 périodes. Le Ministère a mesuré 2 indicateurs sur les 3 visés lors de la période 1 (novembre 2015 à mars 2016), 7 indicateurs sur 16 lors de la période 2 (juillet 2016 à juillet 2017) et 6 indicateurs sur 17 lors de la période 3 (à compter de janvier 2017). Pour cette dernière période, certaines données n'étaient tout simplement pas disponibles⁴⁹.

Selon le BVG, concernant le deuxième pilier du Cadre de suivi des résultats, « le Ministère a publié un rapport d'évaluation sur son site Web en avril 2017 [...] Certaines constatations du rapport ont démontré que l'établissement des réfugiés syriens était difficile. Par exemple, 55 % des réfugiés syriens parrainés par le gouvernement se heurtaient à l'obstacle de la langue. Toutefois, le rapport concluait que les réfugiés syriens s'intégraient généralement au même rythme que d'autres réfugiés⁵⁰ ».

Le troisième pilier n'a pas été examiné, car la recherche universitaire était en cours⁵¹.

Par conséquent, le BVG a formulé la recommandation suivante :

Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada devrait actualiser et mettre en œuvre sa stratégie de mesure du rendement de l'Initiative de réinstallation des réfugiés syriens pour s'assurer que le Ministère assure un suivi complet et uniforme de l'intégration des réfugiés syriens dans la société canadienne⁵².

En réponse à cette recommandation, IRCC a indiqué qu'il « mettra à jour son Cadre de suivi des résultats, y compris sa stratégie de mesure du rendement, d'ici janvier 2018⁵³ ».

Devant le Comité, Marta Morgan, sous-ministre, a déclaré que le Ministère a « mis à jour [son] Cadre de suivi des résultats et [son] profil des renseignements sur le rendement pour

48 *Ibid.*, paragr. 3.79.

49 *Ibid.*, paragr. 3.82-3.87.

50 *Ibid.*, paragr. 3.89.

51 *Ibid.*, paragr. 3.90.

52 *Ibid.*, paragr. 3.91.

53 *Ibid.*



l'initiative des réfugiés syriens ». De plus, ce Cadre sera mis en pratique, et le Ministère continuera « à l'améliorer avec le temps⁵⁴ ».

Par conséquent, le Comité recommande :

RECOMMANDATION 4 – Sur le Cadre de suivi des résultats et le profil des renseignements sur le rendement pour l'initiative des réfugiés syriens

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 des réfugiés syriens.

CONCLUSION

Le Comité conclut « que la plupart des réfugiés syriens avaient reçu des évaluations des besoins, des évaluations linguistiques et de la formation linguistique au cours de leur première année au Canada ». De plus, les réfugiés syriens « ont reçu des services d'établissement dans une plus grande proportion que d'autres réfugiés arrivés au Canada pendant la même période⁵⁵ ».

Cependant, une amélioration de la collecte de données provinciales et l'implantation de sa stratégie de gestion de la performance permettraient à IRCC de mieux être capable de faire un suivi complet et constant de l'intégration des réfugiés syriens au Canada.

Le Comité formule quatre recommandations à IRCC afin que les services d'établissement des réfugiés syriens soient mieux gérés, notamment en ce qui concerne la gestion de l'information sur les listes d'attente pour la formation linguistique et les indicateurs de résultats.

54 Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes, *Témoignages*, 1^{re} session, 42^e législature, 13 février 2018, [réunion n° 87](#), 1715.

55 BVG, [Les services d'établissement pour les réfugiés syriens – Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada](#), rapport 3 des Rapports de l'automne 2017 du vérificateur général du Canada, paragr. 3.17.

SOMMAIRE DES MESURES RECOMMANDÉES ET ÉCHÉANCE

Tableau 1 – Sommaire des mesures recommandées et échéance

Recommandation	Mesure recommandée	Échéance
Recommandation 1	<i>Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada</i> doit présenter au Comité le chapitre 2 (Planification) de son Manuel des subventions et contributions, tel que mis à jour.	31 juillet 2018
Recommandation 2	IRCC doit présenter au Comité 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.	31 juillet 2018
Recommandation 3	IRCC doit présenter au Comité 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; et 2) les fournisseurs de services de soutien et de services liés à l'emploi.	1) 31 mai 2018; 2) 30 novembre 2018
Recommandation 4	IRCC doit présenter au Comité un rapport montrant son Cadre de suivi des résultats et son profil des renseignements sur le rendement pour l'initiative des réfugiés syriens.	30 avril 2018

ANNEXE A LISTE DES TÉMOINS

Organismes et individus	Date	Réunion
Bureau du vérificateur général Nancy Cheng, vérificateur général adjointe Etienne Matte, directeur principal	2018/02/13	87
Ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration Marta Morgan, sous-ministre David Manicom, sous-ministre adjoint, Établissement et Intégration Ümit Kiziltan, directeur général, Recherche et évaluation		

DEMANDE DE RÉPONSE DU GOUVERNEMENT

Conformément à l'article 109 du Règlement, le Comité demande au gouvernement de déposer une réponse globale au présent rapport.

Un exemplaire des *procès-verbaux* pertinents ([réunions n^{os} 87 et 89](#)) est déposé.

Respectueusement soumis,

Le président,
L'hon. Kevin Sorenson

