

Legislative  
Assembly  
of Ontario



Assemblée  
législative  
de l'Ontario

# **COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS**

## **SERVICES D'ÉTABLISSEMENT ET D'INTÉGRATION POUR LES NOUVEAUX ARRIVANTS**

(RAPPORT ANNUEL 2017 DU BUREAU DE LA VÉRIFICATRICE GÉNÉRALE DE  
L'ONTARIO, SECTION 3.13)

1<sup>re</sup> session, 42<sup>e</sup> législature  
68 Elizabeth II

ISBN 978-1-4868-3090-9 (Imprimé)  
ISBN 978-1-4868-3092-3 [Anglais] (PDF)  
ISBN 978-1-4868-3094-7 [Français] (PDF)  
ISBN 978-1-4868-3091-6 [Anglais] (HTML)  
ISBN 978-1-4868-3093-0 [Français] (HTML)

Legislative  
Assembly  
of Ontario



Assemblée  
législative  
de l'Ontario

L'honorable Ted Arnott  
Président de l'Assemblée législative

Monsieur le président,

Le comité permanent des comptes publics a l'honneur de présenter son rapport et de le confier à l'Assemblée.

La présidente du comité,

Catherine Fife

Queen's Park  
Février 2019



**COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS**  
**LISTE DES MEMBRES**

1<sup>re</sup> session, 42<sup>e</sup> législature

CATHERINE FIFE  
Présidente

PEGGY SATTLER  
Vice-présidente

\*TOBY BARRETT

SUZE MORRISON

GOLDIE GHAMARI

MICHAEL PARSA

JIM MCDONELL

KINGA SURMA

NORMAN MILLER

\*DAISY WAI a été remplacé par TOBY BARRETT le 28 novembre 2018.

LAURA MAE LINDO et KALEED RASHEED ont régulièrement été  
membres suppléants du comité.

---

CHRISTOPHER TYRELL  
Greffier du comité

ERICA SIMMONS  
Recherchiste

---

## TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
REMERCIEMENTS	1
CONTEXTE	1
Responsabilités fédérales et provinciales	2
Catégories de résidents permanents	2
Derniers développements	3
OBJECTIFS ET PORTÉE DE L'AUDIT	3
FAITS SAILLANTS DE L'AUDIT	3
PROBLÈMES SOULEVÉS DANS LE CADRE DE L'AUDIT ET AUPRÈS DU COMITÉ	4
Financement ministériel des services aux nouveaux arrivants	5
Formation relais et besoins du marché du travail	6
Diplômés internationaux en médecine	7
Suivi des fournisseurs de services	8
Évaluation du rendement	9
Communication avec les nouveaux arrivants	10
Cloisonnement des services fédéraux et provinciaux	11
Coût des mouvements transfrontaliers illégaux	12
Réfugiés ayant des besoins particuliers	13
Coordination interministérielle	13
Formation linguistique	14
LISTE COMPLÈTE DES RECOMMANDATIONS DU COMITÉ	15



## INTRODUCTION

Le 3 octobre 2018, le Comité permanent des comptes publics a tenu des audiences publiques concernant la vérification des Services d'établissement et d'intégration pour les nouveaux arrivants (section 3.13 du *Rapport annuel 2017* de la vérificatrice générale), administrés par l'ancien ministère des Affaires civiques et de l'Immigration. (C'est à présent la Division des affaires civiques et de l'immigration du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires qui exercent l'essentiel des fonctions de l'ancien ministère.)

Le Comité avale les observations et les recommandations de la vérificatrice générale et présente ses propres constats, points de vue et recommandations dans le présent rapport. Le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires est prié de répondre à ces recommandations par écrit au greffier du Comité dans les 120 jours civils suivant le dépôt du rapport auprès du président de l'Assemblée législative, sauf indication contraire.

## REMERCIEMENTS

Le Comité tient à remercier les représentants du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires. Il remercie également le Bureau de la vérificatrice générale, le greffier du Comité et le personnel du Service de recherche de l'Assemblée législative pour leur contribution aux audiences et à la rédaction du présent rapport.

## CONTEXTE

Plus de 510 000 immigrants se sont établis en Ontario à titre de résidents permanents entre 2012 et 2016. Le gouvernement fédéral est le principal bailleur de fonds des services d'établissement des nouveaux arrivants dans la province, mais le gouvernement provincial a aussi le mandat de voir à la réussite de leur établissement et de leur intégration.

En 2016-2017, l'ancien ministère des Affaires civiques et de l'Immigration (MACI) a versé aux fournisseurs de services quelque 100 millions de dollars en paiements de transfert pour les services d'établissement et d'intégration, tels que des conseils scolaires publics et catholiques, des universités, des collèges et des organismes communautaires sans but lucratif. Ces organisations ont fourni des services d'aide à l'établissement à plus de 80 000 personnes et des cours de langue à plus de 68 000 personnes. Ils ont aussi servi près de 6 000 personnes qui ont étudié ou pris part à des activités de formation dans le cadre de programmes de formation relais (ce qui a aidé des immigrants qualifiés à obtenir un permis d'exercice ou à décrocher un emploi sans être obligés de recommencer leurs études ou leur formation).

Le MACI a aussi établi l'initiative des services de réinstallation des réfugiés pour faciliter la réinstallation des réfugiés en Ontario, dont plus de 20 000 réfugiés syriens, arrivés dans la province entre novembre 2015 et mai 2017. Vers la fin de 2016-2017, environ 11 300 personnes avaient bénéficié des services dans le cadre de cette initiative.

## Responsabilités fédérales et provinciales

C'est le gouvernement fédéral qui fixe le nombre annuel d'immigrants, définit les catégories d'immigrants, veille à leur admission, fait respecter la loi, et octroie ou révoque la citoyenneté canadienne. L'ancien ministère des Affaires civiques et de l'Immigration de l'Ontario avait quant à lui le mandat de maximiser les avantages de l'immigration en fournissant aux nouveaux arrivants des services les aidant à réussir leur établissement et leur intégration sociale et économique.

Le MACI a signé l'Accord Canada-Ontario sur l'immigration en novembre 2017. Cet accord-cadre quinquennal juridiquement contraignant officialise la collaboration entre les paliers fédéral et provincial, et définit un mandat qui prévoit (entre autres) l'optimisation des dépenses, une rentabilité accrue du programme et l'élimination des chevauchements et doubles emplois inutiles. Trois « annexes » supplémentaires de cet accord, signées en avril 2017, régissent la collaboration Canada-Ontario à l'égard des immigrants francophones et des étudiants étrangers, ainsi que le rôle des municipalités comme « partenaires de l'immigration ».

Les gouvernements fédéral et provincial financent tous deux les services d'aide à l'établissement et à l'intégration, mais les critères d'admissibilité diffèrent :

### Services à financement fédéral

Règle générale, seuls les nouveaux arrivants ayant le statut de résident permanent sont admissibles.

### Services à financement provincial

Seuls les résidents permanents, les demandeurs d'asile et les citoyens naturalisés (les nouveaux arrivants ayant obtenu la citoyenneté canadienne) sont admissibles.

## Catégories de résidents permanents

Le résident permanent est une personne qui s'est vu octroyer la résidence permanente, mais qui n'est pas encore citoyenne canadienne. Les résidents permanents appartiennent habituellement aux catégories suivantes :

**Immigrant de la composante économique** : Immigrant sélectionné pour ses compétences et sa capacité de contribuer à l'économie.

**Immigrant de la catégorie du regroupement familial** : Immigrant parrainé par un proche parent, lui-même résident autorisé du Canada.

**Réfugié** : Personne qui a dû fuir son pays d'origine. Il existe quatre catégories principales :

- **Réfugiés pris en charge par le gouvernement** – Ils sont sélectionnés (à l'étranger) et parrainés pour leur réinstallation au Canada par le gouvernement fédéral, qui leur fournit directement un soutien du revenu pendant leurs 12 premiers mois au pays.
- **Réfugiés parrainés par le secteur privé** – Ils sont sélectionnés (à l'étranger) pour leur réinstallation au Canada par le gouvernement fédéral. Ils sont parrainés par des organisations privées ou des

particuliers, qui leur fournissent un soutien du revenu pendant leurs 12 premiers mois au pays.

- **Réfugiés bénéficiant d'un parrainage mixte** – Ils sont sélectionnés (à l'étranger) pour leur réinstallation au Canada par le gouvernement fédéral, puis parrainés par une organisation privée ou un particulier. Leur soutien du revenu est assuré par le gouvernement fédéral pour un maximum de six mois, puis par les parrains privés pour une autre période de six mois.
- **Réfugiés ayant obtenu le droit d'établissement au Canada** – Personnes entrées au Canada par leurs propres moyens et qui ont demandé l'asile après leur arrivée, et dont la demande de statut de réfugié a été accordée par le gouvernement fédéral. Ces réfugiés n'ont pas droit au soutien du revenu du gouvernement fédéral.

**Autres immigrants** : Personnes admises au Canada pour différentes autres raisons, y compris pour des raisons d'ordre humanitaire.

## Derniers développements

À la 42<sup>e</sup> législature, les responsabilités de l'ancien ministère des Affaires civiques et de l'Immigration ont été transférées à la Division des affaires civiques et de l'immigration, du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, sauf pour les exceptions suivantes :

- Le **Secrétariat des distinctions et prix** relève à présent du ministère du Tourisme, de la Culture et du Sport;
- Le **programme de formation relais de l'Ontario** et le **Bureau du commissaire à l'équité** sont à présent sous la responsabilité du ministère de la Formation et des Collèges et Universités;
- Le **Programme ontarien des candidats à l'immigration** relève désormais du ministère du Développement économique, de la Création d'emplois et du Commerce.

## OBJECTIFS ET PORTÉE DE L'AUDIT

L'audit de la vérificatrice générale visait à déterminer si l'ancien ministère des Affaires civiques et de l'Immigration (MACI) était doté de systèmes et procédures efficaces pour s'assurer que les fournisseurs de services qu'il finançait garantissaient aux nouveaux arrivants un service adéquat, rapide et efficace conformément aux accords signés; que le financement était attribué à ces fournisseurs en fonction des besoins de la population servie et en proportion de la valeur des services fournis; et que les résultats des programmes du MACI étaient mesurés, évalués et rapportés publiquement.

## FAITS SAILLANTS DE L'AUDIT

La vérificatrice générale a conclu que :

Le ministère des Affaires civiques et de l'Immigration (le Ministère) n'a pas mis en place des mécanismes et des procédures efficaces pour s'assurer que les fournisseurs de services auxquels il verse des fonds offrent systématiquement des services efficaces aux nouveaux arrivants. Le Ministère n'a pas été en mesure de faire la preuve qu'il affecte les fonds aux différents services et fournisseurs de services en fonction des besoins de la clientèle et de la valeur des services fournis. Même si le Ministère recueille des données à propos de certains résultats des programmes et mesure ces résultats, ceux-ci ne sont pas systématiquement évalués et ne font pas l'objet de rapports publics, et les données recueillies ne sont pas suffisantes pour surveiller les résultats des nouveaux arrivants en matière d'établissement et d'intégration.

## **PROBLÈMES SOULEVÉS DANS LE CADRE DE L'AUDIT ET AUPRÈS DU COMITÉ**

Des problèmes importants ressortent de l'audit et des séances du Comité, lequel estime que les questions suivantes sont particulièrement préoccupantes.

Les représentants du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (le Ministère) ont expliqué que, vu la faiblesse du taux de natalité et le vieillissement de la population de l'Ontario, il est prévu que l'immigration contribuera pour la quasi-totalité de la croissance de la population active de la province, et qu'elle sera le principal moteur de croissance de la main-d'œuvre dans les 25 prochaines années. De plus, elle constituera un levier important pour les besoins démographiques et du marché du travail des populations nordiques et rurales. Les immigrants représentent d'ores et déjà près du tiers de la main-d'œuvre ontarienne, soit plus que la moyenne nationale et plus que toute autre province canadienne.

Le Ministère a fait remarquer que, d'après le recensement de 2016, 72,2 % des immigrants âgés de 25 à 64 ans arrivés très récemment au Canada (entre janvier 2011 et mai 2016) avaient une éducation postsecondaire. Près de 51 % des immigrants arrivés très récemment en Ontario détenaient un certificat ou diplôme postsecondaire en administration, en commerce, en sciences humaines, en arts, en éducation ou en sciences sociales (SACHES); l'administration et le commerce étaient les domaines les plus populaires. Des immigrants arrivés très récemment, 21,5 % détenaient un certificat ou un diplôme en sciences, technologie, génie ou mathématiques (STGM), le génie (et les techniques du génie) étant le plus fréquent. Parmi les 110 000 immigrants arrivés en Ontario en 2017, environ 18 % étaient des réfugiés.

Il a été précisé au Comité que les nouveaux arrivants ont des défis particuliers à relever, notamment la maîtrise de la langue, la reconnaissance des titres de compétence, l'acquisition d'une expérience de travail au Canada et la discrimination. Le Ministère est là pour faciliter leur établissement et leur intégration en travaillant de concert avec les fournisseurs de services, les organismes communautaires, le secteur privé et les autres intervenants.

Les représentants du Ministère ont signalé que l'on travaillait actuellement à la mise en œuvre des recommandations de la vérificatrice générale, et que tous les livrables devraient être réalisés en 2019-2020.

### **Financement ministériel des services aux nouveaux arrivants**

La vérificatrice générale a constaté que le MACI n'avait pas attribué le financement de ses services d'établissement et d'intégration en fonction des besoins évalués des nouveaux arrivants, et que ses procédures d'attribution du financement ne privilégiaient pas toujours les services et fournisseurs répondant le mieux aux besoins des nouveaux arrivants.

Le Ministère est en train de revoir ses procédures d'attribution du financement aux fournisseurs de services. Les changements prévus comprennent l'établissement de notes minimales, le choix de procédures améliorant la documentation des décisions de financement, et l'application aux soumissions des fournisseurs de critères d'évaluation visant à garantir un financement proportionnel à la valeur des services.

L'audit a révélé que dans bien des cas, le financement d'un fournisseur avait été renouvelé même si d'autres fournisseurs avaient obtenu de meilleures notes pour leur demande. Le Comité a posé des questions à ce sujet, et voulu savoir à partir de quand le Ministère cessait de faire affaire avec un fournisseur pour résultats insatisfaisants. Le Ministère a expliqué que la notation des soumissions était un facteur, et qu'il octroyait le financement en tenant compte d'autres facteurs, dont les résultats précédents de l'organisation, langues de prestation des services, région desservie et identité des groupes de nouveaux arrivants. Il a aussi précisé qu'il avait déjà retiré son financement à quelques organisations pour la médiocrité de leurs résultats, et ses représentants ont signalé que des mesures étaient prises pour faire appliquer la recommandation, émise par l'audit, de fixer des exigences et notes minimales rigoureuses pour le financement et de documenter soigneusement les décisions d'attribution.

Le Comité a demandé si les nouveaux arrivants bénéficiaient d'un soutien additionnel pour la garde d'enfants et en santé mentale, et s'est fait répondre que les nouveaux arrivants n'ont pas d'accès prioritaire à ces programmes; ils sont sur un pied d'égalité avec le reste de la population. Le Comité s'est aussi dit inquiet de la possibilité que certains nouveaux arrivants refusent des offres d'emploi par crainte de perdre leur admissibilité au financement de l'État. Le Ministère a expliqué que les réfugiés pris en charge par le gouvernement bénéficient d'une aide fédérale pour un an, et qu'ils ont l'impression que cette aide financière leur sera retirée s'ils travaillent plus qu'un certain nombre d'heures durant cette période. Ceux qui bénéficient d'une aide provinciale sont régis par les mêmes règles que les prestataires de l'aide sociale.

Enfin, le Comité a pris note de la conclusion de la vérificatrice générale, selon laquelle le Ministère n'avait pas défini ce qui constitue un nouvel arrivant établi et intégré avec succès, un modèle qui lui aurait permis d'évaluer l'atteinte de ses objectifs d'établissement et d'intégration des nouveaux arrivants.

### **Recommandation du Comité**

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

1. **Que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires :**
  - a) **définisse ce qui constitue un nouvel arrivant établi et intégré avec succès, ce qui lui permettra d'évaluer l'atteinte de ses objectifs d'établissement et d'intégration du nouvel arrivant;**
  - b) **évalue les besoins des nouveaux arrivants pour attribuer le financement aux services d'établissement et d'intégration les mieux adaptés;**
  - c) **établit des directives et normes rigoureuses pour que le financement soit attribué aux fournisseurs de services d'établissement et d'intégration les plus efficaces;**
  - d) **veille à ce que les nouveaux arrivants puissent obtenir des services d'établissement et d'intégration adéquats où et quand ils en ont besoin.**

### **Formation relais et besoins du marché du travail**

La formation relais (qui relève désormais du ministère de la Formation et des Collèges et Universités [MFCU]) vise à faciliter l'intégration du nouvel arrivant au marché du travail par l'accès à une formation, le soutien à l'emploi et le réseautage avec les employeurs. L'immigrant qualifié est ainsi plus à même de trouver du travail dans son domaine de formation ou d'embrasser une nouvelle carrière.

La vérificatrice générale a signalé que le financement des programmes de formation relais avait diminué en dépit d'un bilan positif, que les fournisseurs qui faisaient une première demande pour la prestation de formations relais se voyaient rarement octroyer un contrat, tout compétents qu'ils puissent être, et que les décisions d'attribution étaient prises sans tenir compte de la rentabilité des programmes.

Le Ministère a expliqué que le gouvernement fédéral finançait à présent certains programmes de formation relais directement, et non plus par l'intermédiaire du palier provincial. L'allocation provinciale de 2018-2019 pour ces programmes totalise 24,6 millions de dollars. Cette somme sert à financer 38 organismes s'occupant de 67 programmes de formation relais et qui, ensemble, servent en moyenne 6 000 immigrants qualifiés par année.

Le Ministère a indiqué que les organismes sélectionnés doivent démontrer l'existence d'un besoin dans le marché du travail pour les professions et secteurs visés par les formations relais qu'ils proposent d'offrir; ces formations aident à contrer les pénuries de main-d'œuvre qualifiée. Les fournisseurs de services recourent à diverses sources pour relever les besoins du marché, notamment les données d'État, les données de recherche probantes et les besoins signalés par les organismes professionnels et de réglementation, les associations commerciales, professionnelles et d'affaires, ainsi que les analyses des avis de postes à pourvoir publiés dans telle ou telle région ou profession. Le Ministère consulte aussi de l'information sur le marché du travail, notamment le site Web « Marché du travail de l'Ontario » du MFCU pour connaître les besoins du

marché et vérifier les renseignements à ce sujet que contiennent les demandes des fournisseurs.

Les actuels programmes de formation relais touchent à un éventail de professions et de secteurs, y compris les services financiers, les technologies de l'information, les ressources humaines, le génie, la gestion de la chaîne d'approvisionnement, l'économie verte, l'éducation, les soins infirmiers et d'autres professions médicales comme l'optométrie, la physiothérapie et la profession de sage-femme. Il a été indiqué au Comité qu'en moyenne, 71 % des clients ayant réussi un programme de formation relais décrochaient un emploi dans leur domaine ou un secteur connexe.

Il a également été indiqué au Comité que, depuis 2009, la Division des affaires civiles et de l'immigration du Ministère travaille avec le ministère de la Formation et des Collèges et Universités (MFCU) pour offrir des bourses aux étudiants des programmes de formation relais dans le cadre du Programme ontarien d'aide aux personnes inscrites aux programmes de formation relais du MFCU (les bourses étant administrées par le MFCU).

Le Ministère s'est aussi associé au MFCU et au ministère de l'Éducation pour la coordination de programmes et services d'enseignement aux adultes comme la formation relais, les programmes d'alphabétisation et de formation de base et le rattrapage scolaire pour l'éducation postsecondaire en Ontario. Cette collaboration a pour but d'améliorer le système d'éducation pour les adultes afin d'aider les apprenants à acquérir les compétences nécessaires à leur réussite sur le marché du travail.

Enfin, le Comité a voulu en savoir plus sur la reconnaissance des titres de compétence et l'octroi de permis pour les nouveaux arrivants. Le Ministère a indiqué prendre des mesures pour informer les clients des exigences réglementaires et associées à l'octroi de permis avant leur arrivée en Ontario, mais que le manque d'expérience de travail au Canada posait un problème important au nouvel arrivant qui cherche un emploi.

### *Diplômés internationaux en médecine*

Le gouvernement provincial offre différents soutiens aux diplômés internationaux en médecine souhaitant exercer en Ontario, notamment un total annuel de 200 postes de résidents de première année qui leur sont spécialement réservés, ainsi que du financement pour l'évaluation normalisée, la formation et les services de gestion de dossier.

ProfessionsSantéOntario (un organisme du gouvernement de l'Ontario) offre un soutien pour les procédures d'octroi de permis, les réorientations professionnelles, et le recrutement des médecins dans l'ensemble de la province. Le programme de formation relais de l'Ontario finance actuellement des projets touchant à des professions de la santé et autres, y compris un programme aidant les psychologues, les psychiatres et d'autres praticiens de la santé mentale formés à l'étranger à obtenir le droit d'exercer leur profession ou de travailler dans le domaine de la santé mentale en Ontario.

### **Recommandation du Comité**

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

- 2. Que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires travaille avec le ministère de la Formation et des Collèges et Universités, et les organismes de réglementation concernés, pour :**
  - a) repérer les obstacles à la participation des nouveaux arrivants aux programmes de formation relais, et établir et mettre en œuvre des stratégies visant à éliminer ces obstacles;**
  - b) évaluer la demande sur le marché du travail afin de déterminer s'il faudrait augmenter ou diminuer la capacité des actuels programmes de formation relais, ou encore en créer d'autres;**
  - c) veiller à ce que les critères de financement des programmes de formation relais soient axés sur la rentabilité des programmes et la réussite des clients;**
  - d) effectuer un suivi auprès des clients qui ont réussi un programme de formation relais mais n'ont pas trouvé d'emploi dans leur domaine, cerner les raisons expliquant cela et prendre des mesures appropriées.**

### **Suivi des fournisseurs de services**

L'audit a révélé que le MACI ne vérifiait ni l'exactitude des données sur les services ni celle de la majorité des données financières recueillies par lui, qu'il ne contrôlait pas adéquatement l'accès des nouveaux arrivants aux services et qu'il ne vérifiait pas de façon systématique si les fournisseurs atteignaient les objectifs prévus à leur contrat, ou s'ils fournissaient leurs services de façon rentable.

La Comité a demandé ce que le Ministère faisait pour donner suite aux recommandations de l'audit concernant la responsabilisation accrue à l'égard des paiements de transfert aux fournisseurs de services. Le Ministère a expliqué qu'il travaillait avec une équipe de vérification interne pour se doter de systèmes qui lui permettraient de valider les données financières et sur les services communiquées par les organismes qu'il finance. Il s'est mis en devoir d'améliorer l'évaluation du rendement et ses systèmes de vérification afin que les services soient rentables et rapides, et qu'ils répondent aux besoins des nouveaux arrivants.

### **Recommandation du Comité**

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

- 3. Que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires :**
  - a) mette en place un processus de vérification périodique de l'exactitude des données financières et sur les services communiquées par les fournisseurs de services;**
  - b) repère les cas où un fournisseur n'atteint pas les objectifs financiers ou de service stipulés par son contrat, effectue un**

**suivi pour déterminer si le non-respect des objectifs est raisonnable, puis prenne les mesures correctives nécessaires;**

- c) effectue des vérifications périodiques pour repérer tout écart de coûts important entre les fournisseurs retenus, et adopte des mesures correctives s'il y a lieu;**
- d) recueille périodiquement les données pertinentes (p. ex. : les temps d'attente et les obstacles à l'accessibilité des services) auprès des fournisseurs, des nouveaux arrivants et des autres intervenants, et prenne des mesures correctives s'il y a lieu.**

## **Évaluation du rendement**

L'audit a révélé que le MACI omettait :

- de recueillir assez de données suffisantes sur le rendement de ses services;
- d'analyser régulièrement les données sur le rendement qu'il recueillait;
- d'utiliser les mêmes indicateurs de rendement d'une année à l'autre, ce qui lui aurait permis d'évaluer les progrès des nouveaux arrivants et l'efficacité des services fournis;
- de se doter d'un indicateur pour calculer le nombre de nouveaux arrivants prestataires de l'aide sociale.

Le Comité s'est enquis des progrès du Ministère dans la création de points de repère de l'établissement et de l'intégration du nouvel arrivant grâce auxquels il pourrait évaluer l'efficacité des programmes et des services. Le Ministère a expliqué qu'il prévoyait disposer, d'ici le deuxième trimestre de 2019-2020, d'une série de jalons dont il se servira pour concevoir et évaluer les programmes, en faire le suivi et déterminer leur allocation financière. Il indique se pencher actuellement sur les indicateurs des programmes. En ce qui concerne les recommandations de l'audit, le Ministère prévoit uniformiser la gamme des indicateurs pour mieux évaluer les résultats.

Le Ministère a aussi dit travailler actuellement à la mise en œuvre d'une stratégie visant à améliorer la qualité, la fiabilité et l'actualité de l'ensemble de ses données, pour ainsi prendre de solides décisions et veiller à ce que ses politiques et programmes produisent de meilleurs résultats. Il travaille également avec Statistique Canada pour relier plusieurs bases de données fédérales et provinciales, de sorte qu'elles permettent de connaître le nombre de nouveaux arrivants recevant de l'aide sociale, et donneront au ministère le moyen d'analyser les résultats des nouveaux arrivants et de repérer les formes de soutien les plus efficaces pour leur réussite à long terme.

Le Comité a souligné l'importance d'évaluer les résultats des fournisseurs de services en adoptant une optique antiraciste et non discriminatoire. La discrimination et le racisme peuvent en effet ajouter aux obstacles à l'emploi de certains nouveaux arrivants.

## Recommandations du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

4. **Que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires :**
  - a) **définisse clairement les indicateurs et les échéanciers par lesquels déterminer la réussite de l'établissement et de l'intégration du nouvel arrivant;**
  - b) **établissee des indicateurs et objectifs de rendement assez informatifs pour l'aider à évaluer les progrès des nouveaux arrivants et les résultats des services d'établissement et d'intégration leur ayant été fournis;**
  - c) **fasse un suivi systématique du rendement des fournisseurs et des services afin de repérer les problèmes et de prendre les mesures correctives nécessaires.**
  
5. **Que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires travaille avec la Direction générale de l'action contre le racisme pour :**
  - a) **établir un protocole qui permette au nouvel arrivant de signaler les cas où il s'est senti victime de racisme ou de discrimination comme client ou client potentiel des services d'établissement et d'intégration, et aussi pour l'accès à l'information sur l'emploi et aux possibilités d'emploi;**
  - b) **utiliser l'information recueillie sur les cas où le nouvel arrivant s'est senti victime de racisme ou de discrimination pour améliorer les services et les programmes d'établissement et d'intégration.**

## Communication avec les nouveaux arrivants

La vérificatrice générale a constaté que le site Web du MACI sur les services d'établissement et d'intégration pour les nouveaux arrivants n'était disponible qu'en français et en anglais, ce qui en limite l'accessibilité pour les nouveaux arrivants qui connaissent peu ces deux langues. De plus, le MACI était dépourvu de stratégie de communication en bonne et due forme et n'avait pas évalué l'efficacité de ses mesures de communication pour savoir s'il répondait aux besoins des nouveaux arrivants. Les évaluations externes, les données sur les services du MACI et les observations des fournisseurs de services indiquent que les nouveaux arrivants ne sont pas toujours au courant des services disponibles.

Le Ministère a déclaré au Comité qu'il fournissait désormais de l'information en ligne sur les services aux nouveaux arrivants en 26 langues différentes. Le Comité a souligné l'importance de veiller à ce que les fournisseurs aient un personnel diversifié qui parle les langues des clients. Les représentants du Ministère se sont dits d'accord et ont fait valoir que, dans le cadre de la refonte des procédures d'allocation financière et d'évaluation des soumissions des

fournisseurs, l'accent serait mis sur la composition et la diversité du personnel afin que celui-ci réponde aux besoins linguistiques et autres des clients.

### **Recommandations du Comité**

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

- 6. Que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires exige des fournisseurs de services qu'ils évaluent les besoins linguistiques de leur clientèle, et qu'ils s'assurent que leur personnel possède les connaissances linguistiques nécessaires.**
- 7. Que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires mette en œuvre une stratégie officielle de communications, et évalue l'efficacité de ses mesures de communication pour savoir si elles répondent aux besoins des nouveaux arrivants.**

### **Cloisonnement des services fédéraux et provinciaux**

L'audit a révélé une coordination lacunaire entre le MACI et le gouvernement fédéral en ce qui concerne la prévention des chevauchements entre leurs services d'établissement et d'intégration respectifs. Plus précisément, en 2016-2017, le MACI a contribué quelque 30 millions de dollars au titre de services aux nouveaux arrivants qui étaient déjà financés par le gouvernement fédéral.

Le Comité a voulu connaître les mesures que le Ministère avait prises pour diminuer la redondance entre ses services et ceux du palier fédéral. Le Ministère a expliqué que l'Accord Canada-Ontario sur l'immigration, signé en novembre 2017, et les protocoles d'entente connexes définissaient les rôles, les responsabilités et les priorités communes des deux ordres de gouvernement. Il a précisé qu'un comité ministériel serait constitué pour mettre en œuvre cet accord, qui établira un cadre d'harmonisation des services provinciaux avec ceux du gouvernement fédéral afin que tous les services forment une gamme plus complète.

Le ministère a indiqué qu'en mai 2018, un protocole d'entente permettrait un échange d'information dont sortiraient des données additionnelles sur les services d'établissement fournis en Ontario avec les deniers fédéraux. Il travaille aussi à répertorier la situation géographique des services provinciaux et fédéraux offerts dans la province pour repérer les chevauchements.

Enfin, le Comité a recommandé de sonder les nouveaux arrivants pour en savoir davantage sur les raisons pour lesquelles ils choisissent tels ou tels services fédéraux ou provinciaux. Certains services redondants à première vue peuvent en fait présenter des éléments bien à eux, par exemple les cours de langue de financement fédéral qui comportent des services de garde d'enfants.

### **Recommandations du Comité**

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

8. **Que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires assure une bonne coordination avec le gouvernement fédéral afin que les services d'établissement et d'intégration des nouveaux arrivants provinciaux et fédéraux se complètent et ne soient pas redondants;**
9. **Que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires travaille de concert avec les autres ministères fournissant des services d'intégration pour sonder les nouveaux arrivants sur les raisons pour lesquelles ils préfèrent tels ou tels services fédéraux ou provinciaux.**

### *Coût des mouvements transfrontaliers illégaux*

Bien que le *Rapport annuel 2017* de la vérificatrice générale n'ait pas traité de cette question, la majorité des membres du Comité s'inquiètent de ce que coûte à l'Ontario le nombre croissant de demandeurs d'asile qui se présentent ailleurs qu'aux points d'entrée normaux. Le Ministère demande un financement fédéral supplémentaire pour pourvoir aux coûts estimatifs de 200 millions de dollars que représente le soutien de ce groupe de demandeurs d'asile en Ontario. Les représentants du Ministère ont expliqué que des renseignements sur l'utilisation des services et les résultats des clients seraient recueillis en vue d'éclairer les négociations avec le gouvernement fédéral au sujet de ces coûts.

Interrogé par le Comité sur l'estimation de ces coûts, le Ministère a fait état de la distribution suivante : 74 millions de dollars pour le logement temporaire à Toronto, 3 millions à la Croix-Rouge pour le soutien des réfugiés hébergés temporairement dans les dortoirs de collèges, 12 millions en frais assumés par la Ville d'Ottawa, un total estimatif de 20 millions pour les espaces dans des écoles élémentaires et secondaires et un total estimatif de 90 millions pour l'aide sociale. Le Ministère a fait observer qu'il était difficile d'estimer précisément le coût de l'aide sociale pour ce groupe parce qu'il sait uniquement que tels demandeurs sont des demandeurs d'asile, et qu'il ignore où et comment ils ont passé la frontière.

Le Comité a présenté des observations sur l'importance de la terminologie employée pour la description des personnes qui traversent la frontière aux points d'entrée irréguliers afin de demander l'asile. Des membres du Comité appartenant à l'opposition officielle ont émis des réserves quant au terme « personne franchissant la frontière illégalement », estimant que ce terme est controversé et risque de perpétuer des attitudes racistes à l'égard de certains demandeurs d'asile.

À sa réunion du 24 octobre 2018, le Comité, par une motion adoptée avec dissidence, a demandé à la vérificatrice générale d'effectuer un audit :

[Traduction]

[...] des coûts associés aux personnes franchissant illégalement la frontière en matière de services fournis par le gouvernement de l'Ontario et par les municipalités ontariennes

pendant la période de trois ans qui s'est terminée le 31 juillet 2018.

### *Réfugiés ayant des besoins particuliers*

Le Comité a voulu savoir comment le Ministère répondait aux besoins des réfugiés « ayant des besoins particuliers » (selon les définitions de l'Accord Canada-Ontario sur l'immigration) qui ont souffert des conséquences d'une discrimination systémique ou ont des besoins en santé mentale. Le Ministère a expliqué qu'il soutenait actuellement la prestation de services comprenant une aide à l'établissement et une aide en santé mentale, de formation axée sur les compétences et de services d'emploi pour les clients ayant des besoins criants, notamment les réfugiés ayant des besoins particuliers qui ont été victimes de discrimination systémique ou ont des besoins en santé mentale.

Les organismes offrant de l'aide à l'établissement ou en santé mentale travaillent de concert pour fournir des services tels que la gestion intensive de dossiers pour les réfugiés ayant des besoins particuliers; du counseling traumatologique et des groupes de soutien pour les victimes de la guerre, d'actes de violence ou de discrimination; et des ateliers sur la santé mentale et le bien-être. De plus, une formation sur les traumatismes de guerre et la santé mentale des réfugiés est donnée dans toute la province aux employés de première ligne des services d'établissement. Le Centre de toxicomanie et de santé mentale offre des consultations sur les cas de santé mentale à ces employés dans toute la province, pour les aider à mieux servir les réfugiés et à aiguiller ceux qui ont des besoins particuliers.

### **Coordination interministérielle**

L'audit a établi qu'à quelques exceptions près, il y avait peu de coordination officielle des activités du MACI et des autres ministères qui offraient des services pouvant favoriser l'établissement et l'intégration des nouveaux arrivants. L'une des exceptions était l'ancien Secrétariat de l'aide à l'installation des réfugiés syriens, qui a dirigé les initiatives pangouvernementales de soutien à l'établissement et à l'intégration des réfugiés syriens en Ontario. La vérificatrice générale a indiqué que le MACI ne connaissait pas le montant total des dépenses consacrées aux nouveaux arrivants dans l'ensemble des ministères de l'Ontario et qu'il l'avait informée qu'aucun ministère ne disposait de cette information. De plus, le MACI n'avait pas mis en place d'ententes formelles pour obtenir auprès d'autres ministères les données sur le nombre de nouveaux arrivants qu'ils servent ni sur leurs résultats.

Le Comité a appris que le Ministère prévoit encadrer davantage les partenariats pangouvernementaux existants à l'aide d'ententes formelles et d'autres mécanismes visant à faciliter la diffusion d'information et la coordination entre les ministères. Un registre des programmes et services provinciaux d'intégration des nouveaux arrivants sera également créé pour que le Ministère soit au fait des programmes et services existants qu'il peut renforcer.

### **Recommandation du Comité**

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

**10. Que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires collabore avec les autres ministères qui offrent des services favorisant l'établissement et l'intégration des nouveaux arrivants pour :**

- a) obtenir les données sur le nombre de nouveaux arrivants qui ont bénéficié de ces programmes et sur leurs résultats, et les utiliser pour déterminer dans quelle mesure les nouveaux arrivants réussissent à s'établir et à s'intégrer;**
- b) cerner les possibilités d'accroître l'utilisation des services qui se sont révélés particulièrement utiles pour favoriser l'établissement et l'intégration des nouveaux arrivants.**

### **Formation linguistique**

La vérificatrice générale a indiqué que les besoins en cours de langue avaient diminué et qu'en conséquence, le montant total dépensé pour les cours de langue de 2011-2012 à 2015-2016 s'établissait à 24 millions de dollars de moins que ce qui était prévu dans le budget. En outre, les cibles du MACI en matière d'apprentissage linguistique ne permettaient pas de savoir si les objectifs de la formation linguistique des nouveaux arrivants étaient atteints. Le Comité s'est enquis du fait, relevé par la vérificatrice générale, que 25 % de tous les nouveaux arrivants qui avaient participé aux cours de langue financés par le MACI au cours de la précédente année scolaire vivaient au Canada depuis plus de 10 ans, et 45 %, depuis 5 ans ou plus. Il s'est demandé s'il ne s'agissait pas d'un signe que la formation linguistique offerte est inefficace.

Des représentants du Ministère ont expliqué que cette situation est probablement causée par les immigrants qui n'entrent pas dans la composante économique, par exemple les réfugiés et les personnes venues rejoindre leur famille (réunification familiale). Ces groupes de nouveaux arrivants pourraient avoir des besoins plus importants que les immigrants de la composante économique, qui ont été choisis pour leurs compétences, y compris leurs habiletés linguistiques.

### **Recommandation du Comité**

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

**11. Que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires évalue l'efficacité de la formation linguistique pour nouveaux arrivants financée par le gouvernement provincial et veille à ce que les fonds soient attribués à des fournisseurs de services efficaces et appropriés.**

---

## **LISTE COMPLÈTE DES RECOMMANDATIONS DU COMITÉ**

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

- 1. Que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires :**
  - a) définisse ce qui constitue un nouvel arrivant établi et intégré avec succès, ce qui lui permettra d'évaluer l'atteinte de ses objectifs d'établissement et d'intégration du nouvel arrivant;**
  - b) évalue les besoins des nouveaux arrivants pour attribuer le financement aux services d'établissement et d'intégration les mieux adaptés;**
  - c) établisse des directives et normes rigoureuses pour que le financement soit attribué aux fournisseurs de services d'établissement et d'intégration les plus efficaces;**
  - d) veille à ce que les nouveaux arrivants puissent obtenir des services d'établissement et d'intégration adéquats où et quand ils en ont besoin.**
  
- 2. Que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires travaille avec le ministère de la Formation et des Collèges et Universités, et les organismes de réglementation concernés, pour :**
  - a) repérer les obstacles à la participation des nouveaux arrivants aux programmes de formation relais, et établir et mettre en œuvre des stratégies visant à éliminer ces obstacles;**
  - b) évaluer la demande sur le marché du travail afin de déterminer s'il faudrait augmenter ou diminuer la capacité des actuels programmes de formation relais, ou encore en créer d'autres;**
  - c) veiller à ce que les critères de financement des programmes de formation relais soient axés sur la rentabilité des programmes et la réussite des clients;**
  - d) effectuer un suivi auprès des clients qui ont réussi un programme de formation relais mais n'ont pas trouvé d'emploi dans leur domaine, cerner les raisons expliquant cela et prendre des mesures appropriées.**
  
- 3. Que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires :**
  - a) mette en place un processus de vérification périodique de l'exactitude des données financières et sur les services communiquées par les fournisseurs de services;**
  - b) repère les cas où un fournisseur n'atteint pas les objectifs financiers ou de service stipulés par son contrat, effectue un**

**suivi pour déterminer si le non-respect des objectifs est raisonnable, puis prenne les mesures correctives nécessaires;**

- c) effectue des vérifications périodiques pour repérer tout écart de coûts important entre les fournisseurs retenus, et adopte des mesures correctives s'il y a lieu;**
- d) recueille périodiquement les données pertinentes (p. ex. : les temps d'attente et les obstacles à l'accessibilité des services) auprès des fournisseurs, des nouveaux arrivants et des autres intervenants, et prenne des mesures correctives s'il y a lieu.**

**4. Que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires :**

- a) définisse clairement les indicateurs et les échéanciers par lesquels déterminer la réussite de l'établissement et de l'intégration du nouvel arrivant;**
- b) établisse des indicateurs et objectifs de rendement assez informatifs pour l'aider à évaluer les progrès des nouveaux arrivants et les résultats des services d'établissement et d'intégration leur ayant été fournis;**
- c) fasse un suivi systématique du rendement des fournisseurs et des services afin de repérer les problèmes et de prendre les mesures correctives nécessaires.**

**5. Que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires travaille avec la Direction générale de l'action contre le racisme pour :**

- a) établir un protocole qui permette au nouvel arrivant de signaler les cas où il s'est senti victime de racisme ou de discrimination comme client ou client potentiel des services d'établissement et d'intégration, et aussi pour l'accès à l'information sur l'emploi et aux possibilités d'emploi;**
- b) utiliser l'information recueillie sur les cas où le nouvel arrivant s'est senti victime de racisme ou de discrimination pour améliorer les services et les programmes d'établissement et d'intégration.**

**6. Que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires exige des fournisseurs de services qu'ils évaluent les besoins linguistiques de leur clientèle, et qu'ils s'assurent que leur personnel possède les connaissances linguistiques nécessaires.**

**7. Que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires mette en œuvre une stratégie officielle de communications, et évalue l'efficacité de ses mesures de**

---

communication pour savoir si elles répondent aux besoins des nouveaux arrivants.

8. Que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires assure une bonne coordination avec le gouvernement fédéral afin que les services d'établissement et d'intégration des nouveaux arrivants provinciaux et fédéraux se complètent et ne soient pas redondants.
9. Que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires travaille de concert avec les autres ministères fournissant des services d'intégration pour sonder les nouveaux arrivants sur les raisons pour lesquelles ils préfèrent tels ou tels services fédéraux ou provinciaux.
10. Que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires collabore avec les autres ministères qui offrent des services favorisant l'établissement et l'intégration des nouveaux arrivants pour :
  - a) obtenir les données sur le nombre de nouveaux arrivants qui ont bénéficié de ces programmes et sur leurs résultats, et les utiliser pour déterminer dans quelle mesure les nouveaux arrivants réussissent à s'établir et à s'intégrer;
  - b) cerner les possibilités d'accroître l'utilisation des services qui se sont révélés particulièrement utiles pour favoriser l'établissement et l'intégration des nouveaux arrivants.
11. Que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires évalue l'efficacité de la formation linguistique pour nouveaux arrivants financée par le gouvernement provincial et veille à ce que les fonds soient attribués à des fournisseurs de services efficaces et appropriés.