



Citoyenneté et
Immigration Canada

Citizenship and
Immigration Canada

Sous-ministre

Deputy Minister

Ottawa, Canada
K1A 1L1

L'honorable Kevin Sorenson, c.p., député
Président
Comité permanent des comptes publics
131, rue Queen, 6e étage
Ottawa (Ontario)
K1A 0A6

Monsieur le Président,

À la suite du dépôt du rapport du Comité sur les services d'établissement pour les réfugiés syriens du 29 mars dernier, ainsi qu'à la suite de ma lettre datée du 30 avril 2018, j'aimerais vous présenter la réponse du Ministère à la recommandation 3.1.

Vous trouverez ci-joint le document suivant, dans les deux langues officielles :

- Diffusion d'orientation fonctionnelle des nouvelles exigences en matière de services d'établissement pour les accords de contribution.

J'aimerais remercier le Comité pour leur intérêt envers l'amélioration continue des services d'établissement offerts aux réfugiés du Ministère.

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

Marta Morgan

Pièces jointes

NOUVELLES EXIGENCES DE SERVICE POUR LES ENTENTES DE CONTRIBUTION VISANT L'ÉTABLISSEMENT

PUBLIÉ: LE 7 JUIN 2018

Pour distribution: À tous les agents de programme

OBJET

De nouvelles [exigences de service](#) ont été élaborées pour le Programme d'établissement et seront ajoutées aux ententes de contribution (EC).

DIRECTIVE

Une vérification récente par le Bureau du vérificateur général (BVG), recommande que des exigences de service claires figurent dans les EC des bénéficiaires qui offrent des services d'établissement afin de s'assurer que la qualité de ces services soit uniforme partout au pays.

Des exigences de service ont été élaborées pour les volets de programme suivants : (i) information et orientation (I et O), (ii) évaluations des besoins et aiguillage et (iii) liens avec la collectivité. Une exigence de service pour l'aiguillage du client a également été ajoutée et s'applique à toutes les EC offrant des services directs. Des exigences de service pour (a) les services liés à l'emploi et (b) les services de soutien seront disponibles d'ici l'automne. Remarque : des exigences de service pour la formation linguistique sont en place depuis 2016.

L'ajout d'exigences de service aux EC ne devrait pas avoir de répercussion importante sur la capacité des bénéficiaires à respecter les modalités des EC; ces exigences tiennent compte des lignes directrices actuelles liées aux politiques et aux programmes et s'harmonisent avec celles-ci. Il sera tout de même important pour les agents de programme d'expliquer les exigences de service aux bénéficiaires avant de les ajouter aux EC.

Les agents de programme devraient prendre les mesures suivantes :

1) Informer les bénéficiaires au sujet des nouvelles exigences de service

Bien que les exigences de service soient pour la plupart explicites, les agents de programme doivent être au courant des considérations suivantes :

I et O

- Les fiches d'information d'*Orientation au Canada* (O2C) couvrent une gamme étendue de sujets et sont conçues pour des séances d'orientation en groupe à l'extérieur de l'Ontario. Dix fiches d'information ont été pilotées, et d'autres fiches seront créées prochainement. La plupart des bénéficiaires offrant des séances d'I et O en groupe participent au projet pilote, et il se pourrait qu'ils utilisent déjà les fiches d'information dans le cadre de leurs programmes.
- Les fiches d'information ne sont pas encore utilisées en Ontario, où COSTI est le distributeur de l'information sur Orientation au Canada par le biais de l'initiative Orientation des nouveaux arrivants en Ontario (O2O). Cela signifie que les fournisseurs de services qui participent au

projet pilote d'O2O devraient continuer d'utiliser les produits d'orientation conçus par COSTI. COSTI s'assure que l'information sur O2O est harmonisée avec celle sur O2C.

- La plateforme en ligne du Ministère, CentralCollab, héberge les fiches d'information sur Orientation au Canada. Les bénéficiaires qui participent au projet pilote peuvent avoir accès aux fiches d'information sur cette plateforme et ils peuvent également l'utiliser afin de diffuser des documents d'I et O à d'autres participants du projet pilote. La sélection des membres de CentralCollab se fait sur invitation seulement. Les fournisseurs de services au Canada qui offrent de l'orientation en groupe peuvent communiquer avec IRCC.SIPOrientationCanada-OrientationCanadaPEI.IRCC@cic.gc.ca afin de discuter de leur inscription à la plateforme en ligne.
- Le terme « détaillées » est une expression des attentes du Ministère concernant la durée et le contenu des séances d'I et O en groupe offertes par les bénéficiaires. Par exemple, on pourrait s'attendre qu'une séance spécifique à un sujet dure au moins une heure, alors que des séances couvrant plusieurs sujets durent au moins une demi-journée. En fonction du modèle de prestation, les séances en groupe pourraient être offertes en une seule journée ou sur plusieurs jours.
- La première exigence de service devrait être incluse dans toutes les EC comprenant des activités d'information et d'orientation, alors que la seconde exigence ne s'applique qu'aux EC comportant des séances d'information et d'orientation en groupe.

SÉBA :

- En ce qui concerne les activités de suivi des clients et la surveillance des progrès pour les clients ayant de multiples besoins, les agents de programme discuteront d'échéances raisonnables avec les fournisseurs de services et s'entendront sur les attentes en matière de services, en fonction du plan d'établissement.
- Ces exigences de service devraient figurer dans toutes les EC ayant des activités des SÉBA.

CC :

- Les événements prévus sont fondés sur les besoins de la communauté et la capacité de l'organisation d'y répondre. Par exemple, il est possible que certains petits centres ne soient pas en mesure d'offrir une variété de services multilingues compte tenu de la population présente; le fait de ne pas offrir ces services ne signifie pas nécessairement qu'il y ait non-conformité. Dans des cas de ce genre, les agents doivent ajouter une note au dossier reconnaissant les limites.
- Le terme « tôt » signifie le plus rapidement possible dans l'expérience des clients avec les programmes et services d'établissement. L'agent de programme et le fournisseur de services doivent discuter et convenir d'un suivi dans un délai raisonnable selon les besoins déterminés dans le plan d'établissement.

Aiguillage vers d'autres fournisseurs de services :

- Les agents de programme doivent rappeler à leurs fournisseurs de services que s'ils ne peuvent pas offrir les services demandés, ils doivent diriger les clients vers d'autres

organisations ayant les mêmes services ou des services similaires dans la communauté. Les agents peuvent aviser les bénéficiaires que cette exigence sera ajoutée à toutes les nouvelles ententes de contribution, ainsi qu'aux EC modifiées offrant des services directs.

2) Ajout des exigences de service aux EC

- Les agents de programme doivent ajouter les exigences de service aux EC au cours de la prochaine modification en accédant aux nouvelles exigences de service pour l'annexe 4 dans le SSC. Les EC ne devraient pas être modifiées uniquement à cette fin.
- Les agents de programme doivent générer de nouveau l'annexe 4 dans le SSC, ce qui ajoutera automatiquement les nouvelles exigences de service en fonction des volets de programme déjà sélectionnés sous « Détails de l'entente » -> « Activités » pour l'annexe 1.
- Les agents de programme peuvent ensuite supprimer manuellement les exigences ne s'appliquant pas à l'EC.

3) Surveillance des exigences de service en vue de la conformité

- Toutes les exigences de service de l'annexe 4 devraient faire partie des activités de planification et de surveillance.

Si vous avez des questions, veuillez les faire parvenir à la [boîte de réception de l'Orientation fonctionnelle du RE](#) conformément au protocole standard.

Exigences en matière de service

Clauses visant l'annexe 4 – Conditions supplémentaires

Exigences en matière d'information et d'orientation

1. Les services et les produits d'information et d'orientation visant les nouveaux arrivants devraient englober des messages cohérents et complémentaires à l'information sur l'établissement à l'échelle nationale fournie dans *Bienvenue au Canada* et dans d'autres produits élaborés par le Ministère portant sur l'établissement.
2. Les fournisseurs de services qui mènent des séances d'information et d'orientation de groupe devraient se servir de renseignements cohérents et complémentaires à *Orientation au Canada* ou aux fiches d'information *Orientation en Ontario* offertes sur la plateforme en ligne du Ministère. Toutes les séances, y compris celles portant sur des sujets précis, devraient être exhaustives et avoir comme but de répondre aux besoins des clients.

Exigences en matière d'évaluation des besoins et d'aiguillage

1. L'évaluation des besoins devrait mener à l'élaboration d'un plan d'établissement pour chaque client ou famille. De plus, un plan d'établissement individuel doit être préparé pour tout client ayant des besoins multiples.
2. Le plan d'établissement devrait indiquer les besoins et les objectifs du client en matière d'établissement; les étapes à suivre et les mesures à prendre pour atteindre chaque objectif; les ressources et les services, entre autres l'aiguillage vers des services d'établissement, qu'il s'agisse de services financés par le Ministère ou non; les services de soutien offerts par les gouvernements provinciaux et territoriaux; ainsi que les organisations qui fournissent des services spécialisés et d'autres renseignements pertinents. Le plan d'établissement devrait également comprendre des échéances visant les étapes à suivre et les mesures à prendre, ainsi que des dates prévues de début et d'achèvement.
3. Le bénéficiaire doit assurer un suivi auprès des clients ayant des besoins multiples ainsi qu'avec les autres clients afin de suivre les progrès réalisés par rapport au plan d'établissement et d'offrir un soutien supplémentaire, s'il y a lieu.

Exigences en matière de connexions communautaires

1. Les fournisseurs de services offrant des services d'établissement dans les établissements publics, entre autres dans des écoles et des bibliothèques, devraient s'assurer que les travailleurs tiennent compte des besoins continus des nouveaux arrivants. Ces services d'établissement devraient comprendre un processus visant à aiguiller les clients vers des organisations spécialisées qui peuvent répondre aux besoins continus de la famille dans son ensemble, au besoin.
2. Les activités communautaires de groupe devraient compter parmi ses participants des Canadiens et des immigrants établis afin de favoriser une interaction et un apprentissage interculturels. Ces activités devraient être planifiées en collaboration avec les partenaires communautaires, assurer une sensibilisation plurilingue et répondre aux besoins des participants en matière d'accessibilité.

3. Les activités de connexions communautaires, notamment les ateliers portant sur la santé mentale et le bien-être, devraient porter sur les aptitudes essentielles à la vie quotidienne des nouveaux arrivants. Toutes les activités, y compris les clubs de devoirs et les cercles de conversation, devraient être offertes dans des lieux accessibles aux nouveaux arrivants et à des heures qui leur conviennent.
4. Le jumelage ciblé devrait mettre les nouveaux arrivants en contact avec des Canadiens et des immigrants établis, afin qu'il soit possible d'offrir une orientation essentielle tôt dans le processus d'établissement et d'établir des réseaux de soutien en fonction des besoins.

Exigences en matière d'aiguillage de clients

1. Les fournisseurs de services doivent aiguiller les clients vers d'autres organisations au sein de la collectivité lorsqu'ils ne peuvent pas offrir les services d'établissement nécessaires dans les délais demandés par le client.