



IMMIGRATION, RÉFUGIÉS ET  
CITOYENNETÉ CANADA

# Rapport sur les résultats ministériels

2020-2021

---

**L'honorable Sean Fraser, C.P., député**  
Ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté



Immigration, Réfugiés  
et Citoyenneté Canada

Immigration, Refugees  
and Citizenship Canada

Canada

Pour obtenir des renseignements sur les autres publications d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC), consultez le site [www.canada.ca/publications-ircc](http://www.canada.ca/publications-ircc).

Disponible sur demande en médias substituts.

Also available in English under the title: Immigration, Refugees and Citizenship Canada Departmental Results Report 2020–21

Visitez-nous en ligne

Site Web : [www.cic.gc.ca](http://www.cic.gc.ca)

Facebook : [www.facebook.com/CitCanada](https://www.facebook.com/CitCanada)

YouTube : [www.YouTube.com/CitImmCanada](https://www.YouTube.com/CitImmCanada)

Twitter : @CitImmCanada

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté, 2021

No de catalogue CIL-29F-PDF

ISSN 2561-1976

IRCC-3194-10-2021

## Table des matières

De la part du ministre.....	1
Coup d'œil sur les résultats.....	3
Résultats : ce que nous avons accompli.....	7
Responsabilité essentielle 1 : Visiteurs, étudiants étrangers et travailleurs temporaires.....	7
Responsabilité essentielle 2 : Sélection et intégration des immigrants et des réfugiés.....	18
Responsabilité essentielle 3 : Citoyenneté et passeports.....	43
Services internes.....	52
Analyse des tendances en matière de dépenses et de ressources humaines.....	57
Dépenses réelles.....	57
Ressources humaines réelles.....	61
Dépenses par crédit voté.....	63
Dépenses et activités du gouvernement du Canada.....	63
États financiers et faits saillants des états financiers.....	63
Renseignements ministériels.....	71
Profil organisationnel.....	71
Raison d'être, mandat et rôle : Qui nous sommes et ce que nous faisons.....	71
Contexte opérationnel.....	71
Cadre de présentation de rapports.....	72
Renseignements connexes sur le Répertoire des programmes.....	73
Tableaux de renseignements supplémentaires.....	73
Dépenses fiscales fédérales.....	73
Coordonnées de l'organisation.....	73
Annexe : définitions.....	75
Notes en fin d'ouvrage.....	79



## De la part du ministre

Je suis heureux de présenter le Rapport sur les résultats ministériels 2020-2021.

La circulation des personnes dans le monde a brusquement diminué au début de 2020, et le Canada n'a pas fait exception. En l'espace de quelques jours, les vols ont été cloués au sol, les frontières ont été fermées et les bureaux ont cessé leurs activités. Les ministères et organismes ont dû trouver de nouveaux moyens de fournir les services. Dans cette situation sans précédent, l'immigration a continué à jouer un rôle essentiel dans le maintien de la diversité, de la culture et de l'économie du Canada. Malgré de nombreux défis liés à la pandémie de COVID-19, l'année dernière, le Canada a pu accueillir plus de 184 000 résidents permanents.

Le Ministère a atteint cet objectif grâce à la flexibilité et l'innovation. Il a mis en place des mesures pour assurer le bon fonctionnement des secteurs canadiens des soins de santé, de l'agriculture et de l'agroalimentaire, et il a ajusté les exigences de manière à permettre aux étudiants étrangers de poursuivre leurs études en personne et en ligne. Il a réalisé de grands progrès pour délaissier les processus sur papier au profit d'un système d'immigration moderne et numérique.

Comme dans tant d'autres aspects de la vie quotidienne, le Ministère a rapidement adopté, dans la mesure du possible, une approche virtuelle, notamment pour les entrevues, les admissions, les tests et les cérémonies de citoyenneté et les services d'établissement. En 2020-2021, plus de 56 700 nouveaux arrivants ont prêté leur serment de citoyenneté de manière virtuelle et sont devenus des citoyens canadiens en ligne.

En partenariat avec des centaines d'organismes de réinstallation et d'établissement partout au Canada, ainsi qu'avec les provinces et les territoires, le Programme d'établissement du Ministère a permis à plus de 379 000 nouveaux arrivants d'avoir accès à au moins un service d'établissement pour les aider, eux et leur famille, à se sentir accueillis et soutenus dans la communauté qu'ils considèrent maintenant comme la leur.

À l'avenir, le Ministère continuera de s'adapter aux nouveaux défis posés par la pandémie, en trouvant des possibilités d'amélioration et d'innovation pour les demandeurs, les immigrants et tous les Canadiens. Dans le cadre de cet exercice, nous continuerons à faire progresser la réconciliation et à lutter contre le racisme systémique en cernant et en atténuant les obstacles à l'égalité. Nous savons que les nouveaux arrivants sont toujours exposés à des sentiments hostiles à l'endroit des immigrants et au racisme lorsqu'ils tentent de s'établir au Canada, et nous nous efforcerons de cerner et d'éliminer les obstacles à leur intégration.

Axé à la fois sur la relance économique à court terme et les objectifs démographiques et économiques à long terme, le Plan des niveaux d'immigration permettra d'accueillir les nouveaux arrivants afin de combler les pénuries de main-d'œuvre et favoriser la croissance post pandémie, de répondre aux besoins régionaux, réunir les familles et mettre en sécurité les réfugiés et les personnes protégées.

Je vous invite à en apprendre davantage sur les progrès, les défis et les réalisations du Ministère au cours de la dernière année dans le Rapport sur les résultats ministériels.

---

**L'honorable Sean Fraser, C.P., député**

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

## Coup d'œil sur les résultats

### S'adapter à une nouvelle réalité : des mesures novatrices pour atténuer les répercussions de la COVID-19

Depuis les mesures frontalières compliquant l'entrée des étrangers au Canada jusqu'à la fermeture des bureaux et à la nécessité de respecter la distanciation sociale, la pandémie de COVID-19 a changé la façon dont Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) a fonctionné en 2020-2021. Le Ministère a réagi rapidement aux défis de la pandémie notamment en introduisant des mesures de facilitation et en faisant passer les processus au numérique afin de continuer d'accueillir les nouveaux arrivants, les travailleurs temporaires et les réfugiés au Canada.

Avant la pandémie de COVID-19, le Ministère était déjà en train d'effectuer une transformation de ses activités, mettant à profit la technologie pour créer des outils et des processus destinés à rendre notre système d'immigration plus réactif, efficace et plus axé sur le client. La pandémie a accéléré la nécessité de passer au numérique et le besoin de transformation, et le Ministère a déployé avec succès des solutions novatrices pour aider les nouveaux arrivants à venir au Canada. À titre d'exemple, le Ministère a commencé à tenir des entrevues, des processus d'admission et des cérémonies de citoyenneté virtuelles. En outre, grâce à diverses initiatives, IRCC a amélioré l'efficacité du traitement afin que les clients qui font partie intégrante d'industries clés, comme les secteurs de la santé et de l'agriculture, puissent toujours se rendre au Canada, de même que ceux qui voyagent pour le regroupement familial ou pour des motifs d'ordre humanitaire. Tout au long de la pandémie, IRCC a également maintenu son engagement en vue de faire venir les réfugiés et les personnes protégées au Canada.

#### Coup d'œil sur les chiffres

- En 2020, 906 119 visas et autorisations de voyage électroniques au total ont été délivrés à des visiteurs, à des étudiants étrangers et à des travailleurs temporaires, une baisse de 84 % par rapport à 2019.
- En 2020, 184 606 résidents permanents ont été admis au Canada, une baisse de 46 % par rapport à 2019.
- En 2020-2021, plus de 2,5 millions de demandes de clients ont été traitées par téléphone et par courriel, une augmentation de 16 % par rapport à 2019-2020.
- Les résultats pour les programmes d'immigration temporaire et permanente, d'établissement, de citoyenneté et de passeport ont été atteints en 2020-2021 grâce à 3 159 572 050 \$ en financement et à 8 413 équivalents temps plein.

### Répondre aux besoins des collectivités et des industries clés

En 2020-2021, IRCC a continué d'appuyer les travailleurs étrangers temporaires et de s'engager avec les provinces, les territoires et les industries partout au Canada afin de répondre aux besoins des collectivités locales, d'attirer les nouveaux arrivants et de combler les pénuries de main-d'œuvre. Le Ministère a réagi rapidement à la pandémie de COVID-19 afin que les travailleurs temporaires au Canada puissent effectuer une transition plus rapide vers de nouveaux emplois, conserver et rétablir leur statut juridique, et répondre aux besoins du marché du travail

dans les secteurs critiques. De plus, IRCC a créé des politiques et mis en œuvre des mesures pour atténuer les répercussions de la pandémie sur les étudiants étrangers afin qu'ils puissent poursuivre leurs études en ligne, aussi bien au Canada qu'à l'étranger.

Malgré des retards causés par la pandémie, IRCC a continué d'accueillir des immigrants par l'intermédiaire de programmes économiques permanents tels que le [Programme des candidats des provinces](#)<sup>i</sup> et la [Catégorie de l'expérience canadienne](#)<sup>ii</sup>. IRCC a également poursuivi la transition du [Programme pilote d'immigration au Canada atlantique](#)<sup>iii</sup> vers un programme permanent, et a mis en œuvre d'autres programmes pilotes d'immigration économique, tels que le [Programme pilote d'immigration dans les communautés rurales et du Nord](#)<sup>iv</sup> et le [Programme pilote sur l'agroalimentaire](#)<sup>v</sup> afin de contribuer à répondre aux besoins des régions et des industries clés, d'accroître la rétention des nouveaux arrivants, d'appuyer l'indépendance économique des nouveaux arrivants et d'offrir des services d'établissement ciblés. En outre, IRCC a créé, en étroite collaboration avec le Québec, une politique d'intérêt public temporaire pour offrir une voie d'accès à la résidence permanente à certains demandeurs d'asile travaillant dans le secteur des soins de santé pendant la pandémie de COVID-19. Cette initiative ponctuelle reconnaissait la contribution extraordinaire des demandeurs d'asile travaillant dans le secteur des soins de santé au Canada à une époque où il y avait un besoin urgent d'aide.

### **Appui aux fournisseurs de services d'établissement et de réinstallation**

Les fournisseurs de services (FS) d'établissement et de réinstallation ont été confrontés à des difficultés complexes en raison de la COVID-19. Puisque ces services<sup>1</sup> sont importants pour que les nouveaux arrivants disposent du soutien dont ils ont besoin pour s'établir et se sentir les bienvenus au Canada, IRCC a mis en place de nouvelles mesures d'assouplissement et de nouveaux outils pour les FS, notamment en rendant les cours de langue disponibles en ligne et en incluant l'achat d'ordinateurs portables dans les dépenses admissibles des clients, ce qui permet de répondre aux besoins des clients et d'assurer la continuité des services essentiels pendant cette période. Malgré le contexte de pandémie, en 2020-2021, plus de 379 000 nouveaux arrivants au Canada ont accédé à au moins un service d'établissement direct auprès de plus de 500 organisations financées par IRCC<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Les services d'établissement aident les immigrants et les réfugiés à surmonter les obstacles économiques, culturels et linguistiques propres à l'expérience des nouveaux arrivants afin qu'ils puissent participer pleinement à la vie sociale, culturelle, civique et économique du Canada. La réinstallation consiste à transférer des réfugiés d'un pays d'asile à un État qui accepte de les admettre et de leur accorder la résidence permanente. Le soutien et les services de réinstallation sont offerts pour répondre aux besoins immédiats et essentiels des réfugiés qui se réinstallent au Canada.

<sup>2</sup> En vertu de l'Accord Canada-Québec, le Canada a délégué la responsabilité de l'établissement et de la réinstallation au Québec au gouvernement du Québec. Une subvention est versée annuellement pour couvrir les coûts des services d'accueil et d'intégration linguistique, culturelle et économique, à condition qu'ils soient comparables aux services financés par le gouvernement fédéral offerts ailleurs au pays.

## Collaboration internationale

En 2020-2021, le Canada a continué à offrir une orientation et à exercer son leadership à l'égard des questions de migration mondiale et de protection des réfugiés, notamment en présidant le Groupe des cinq pour les migrations, qui a abordé des questions d'intérêt commun dans l'espace migratoire, ainsi que les Consultations intergouvernementales sur la migration, le droit d'asile et les réfugiés, où le Canada a fait connaître des solutions novatrices liées à la gestion des migrations, notamment sur les réponses migratoires à la pandémie de COVID-19 qui contribuent au redressement des États. Bien que la pandémie ait significativement réduit le nombre de rencontres internationales en personne, les délégations canadiennes ont continué à collaborer efficacement avec les partenaires internationaux sur un éventail d'enjeux liés à la migration et à la protection des réfugiés et de promouvoir le travail important entrepris par le gouvernement du Canada.

Au cours de la dernière année, le Canada a assumé un rôle clé de leadership international en faisant progresser le dialogue sur les discours publics au sujet de la migration. En 2020-2021, le Ministère a contribué à l'élaboration et au lancement d'une campagne mondiale de communication sur les médias sociaux intitulée « [Il faut une communauté](#) »<sup>vi</sup>, qui met en lumière la manière dont les migrants et les réfugiés peuvent enrichir les collectivités du monde entier. L'initiative est un élément clé du rôle du Canada en tant que « [pays champion](#) »<sup>vii</sup> (en anglais seulement) du Pacte mondial pour les migrations.

## Soutien des clients

IRCC comprend que l'accès au soutien des clients est un élément important pour s'assurer que les personnes qui choisissent de venir au Canada (de façon temporaire ou permanente), ou qui obtiennent la citoyenneté canadienne, se sentent respectées, accueillies et valorisées. Le Centre de soutien à la clientèle d'IRCC fournit un soutien aux clients par téléphone et par courriel (au moyen du formulaire en ligne). En réponse à la pandémie de COVID-19, les activités de soutien à la clientèle d'IRCC sont rapidement passées à un environnement de travail à distance en créant un centre d'appels virtuel. En 2020-2021, le Centre de soutien à la clientèle a reçu plus de 4,2 millions d'appels et 1,5 million de demandes par courriel.

Pour en savoir plus sur les plans, les priorités et les résultats accomplis d'IRCC, consulter la section « Résultats : ce que nous avons accompli » du présent rapport.



## Résultats : ce que nous avons accompli

### Responsabilité essentielle 1 : Visiteurs, étudiants étrangers et travailleurs temporaires

#### Description

Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) facilite l'entrée des migrants qui souhaitent vivre temporairement au Canada, tout en protégeant la santé et en garantissant la sécurité des Canadiens. Avec l'aide de partenaires, le Ministère s'assure que les individus répondent aux critères d'admissibilité. IRCC traite les demandes de visa, d'autorisation de voyage électronique et de permis de travail et d'études de la part des touristes, des voyageurs commerciaux, des étudiants étrangers et des travailleurs temporaires, dont la présence et les dépenses au Canada sont bénéfiques à l'économie.

#### Analyse comparative entre les sexes plus

La nouvelle Politique sur l'identifiant du sexe et du genre des clients d'IRCC (introduite en janvier 2021) définit la manière dont l'information sur le sexe ou le genre d'un client doit être recueillie, consignée et affichée dans le cadre de l'administration des programmes d'IRCC. À compter de 2020-2021 les résidents temporaires et les demandeurs de résidence temporaire pourrait demander un changement d'identifiant de sexe, soit femme (« F »), homme (« M ») ou autre sexe (« X »), sur leur titre de séjour (par exemple, visa de visiteur, permis d'études, permis de travail, permis de séjour temporaire). En recueillant des données plus inclusives, IRCC est en mesure de mieux surveiller les résultats des programmes, d'intégrer l'analyse comparative entre les sexes plus (ACS Plus) dans l'ensemble de du travail du Ministère et de répondre aux besoins de ses clients.

IRCC a également animé des ateliers de sensibilisation à la manière d'intégrer l'ACS Plus et des considérations de diversité dans leur travail. Par exemple, dans le cadre de l'objectif du Ministère d'éliminer le racisme systémique dans nos politiques, nos programmes et notre prestation de services, IRCC a organisé une série d'ateliers internes sur les préjugés et la lutte contre le racisme en 2020-2021 pour discuter de la façon dont les systèmes institutionnels peuvent créer des résultats différents pour les visiteurs, les étudiants étrangers et les travailleurs temporaires racisés lorsqu'ils accèdent aux programmes d'IRCC. Le Ministère continuera également de veiller à ce que les analyses de risque intègrent effectivement les considérations fondées sur des données probantes relatives à l'ACS Plus et à la diversité. De plus amples détails sur l'engagement d'IRCC à œuvrer en faveur de l'équité raciale et la création du Groupe de travail contre le racisme sont disponibles sous la section des Services internes.

## **Expérimentation**

En septembre 2020, IRCC a terminé le Défi de conception du permis de travail ouvert, un projet de conception centrée sur la personne qui visait à comprendre l'expérience entourant le permis de travail ouvert et à utiliser ces connaissances pour recommander des idées d'amélioration des politiques, des opérations ou des services axés sur le client. Ce projet a donné lieu à la publication d'une lettre officielle du Ministère reconnaissant le statut implicite des clients et a permis aux travailleurs étrangers temporaires de prouver plus facilement leur autorisation de travailler pendant le traitement de leur demande.

Un projet ultérieur de formation spécialisée a été lancé aux agents qui examinent les permis de travail ouverts pour les travailleurs vulnérables les outils nécessaires pour repérer les cas d'abus et y répondre, d'une manière qui tient compte des traumatismes et qui est fondée sur des données probantes, tout en continuant à préserver l'intégrité du système d'immigration canadien.

## **Programme de développement durable à l'horizon 2030**

Tout au long de l'exercice 2020-2021, IRCC a continué d'appuyer [l'Objectif de développement durable \(ODD\) 8](#)<sup>viii</sup> [(en anglais seulement) promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein emploi productif et un travail décent pour tous], ainsi que [l'ODD 10](#)<sup>ix</sup> [(en anglais seulement) réduire les inégalités au sein des pays et entre eux], notamment en déposant le Plan des niveaux d'immigration 2021-2023. Celui-ci appuie le plein emploi productif et le travail décent pour les nouveaux arrivants au Canada en proposant des voies temporaires et permanentes pour le travail, les études et la réunification des familles, et pour la protection des populations les plus vulnérables. IRCC appuie toujours l'employabilité des nouveaux arrivants en collaborant avec les provinces et les territoires afin de rationaliser et d'améliorer la reconnaissance des titres de compétences étrangers, tout en reconnaissant que les perturbations liées à la pandémie ont entraîné des répercussions inégales sur différents groupes, (p. ex. les femmes, les travailleurs étrangers temporaires et les nouveaux immigrants).

## **Principaux risques liés à la responsabilité essentielle 1**

La capacité du Ministère à livrer dans le domaine des visiteurs, des étudiants internationaux et des travailleurs temporaires a été considérablement compromise par la pandémie en 2020-2021. Étant donné que seules des cohortes limitées de voyageurs qui ont satisfait aux exemptions à la frontière ont pu être traitées, un arriéré de demandes de documents de voyage a continué de risquer de surcharger le système.

De plus amples renseignements sur la façon dont IRCC a traité ce risque sont fournis dans les sections ci-dessous.

## Résultats atteints

### Résultat ministériel 1 : L'entrée au Canada des visiteurs, étudiants étrangers et travailleurs temporaires admissibles est facilitée

#### Faciliter l'entrée au Canada en temps de la pandémie de COVID-19

En 2020-2021, les restrictions de voyage liées à la pandémie de COVID-19 ont eu de profondes répercussions sur les visiteurs, les travailleurs temporaires et les étudiants étrangers. En outre, IRCC a dû faire face à d'importantes perturbations de sa capacité de traitement, en raison de la fermeture temporaire de la plupart de ses bureaux au pays et à l'étranger. En réponse, IRCC a créé des politiques et mis en œuvre des mesures pour atténuer l'impact de la pandémie sur les visiteurs, les travailleurs temporaires et les étudiants étrangers. Ces mesures sont décrites ci-dessous.

Pour gérer l'inventaire des demandes à l'étranger, le Ministère a créé le Centre d'opérations d'intervention rapide. Grâce à ses réseaux de traitement intégrés, IRCC s'est concentré sur le traitement des demandes prioritaires, en particulier les prolongations au Canada, les travailleurs agricoles saisonniers, les travailleurs vulnérables essentiels et les étudiants. IRCC a également tiré parti d'outils plus efficaces et de processus allégés et a amélioré ses plateformes numériques pour mieux répondre aux besoins des clients tout au long de la pandémie. Par exemple, IRCC a introduit le tri automatisé des permis de travail post-diplôme et des demandes des travailleurs de retour du Mexique dans le cadre du Programme des travailleurs agricoles saisonniers. De plus, des investissements dans l'analyse avancée et la modélisation prédictive ont été réalisés pour prendre en charge les délais de traitement et prévoir les applications futures.<sup>3</sup>

Pour atténuer les demandes et les pressions croissantes que la pandémie de COVID-19 exerce sur les opérations quotidiennes et pour garantir que les restrictions frontalières permettent aux personnes essentielles au Canada de voyager, l'équipe de réouverture de la frontière COVID-19 (l'équipe) a été formée en septembre 2020. L'équipe a fourni des conseils stratégiques et une coordination continue pour soutenir les efforts du Ministère dans la gestion des restrictions à la frontière du Canada et des conseils au jour le jour sur la façon dont les restrictions et la réouverture des frontières du Canada affectent les cohortes clés d'IRCC (p. ex. étudiants internationaux, travailleurs temporaires étrangers, réfugiés réinstallés, familles de Canadiens), notamment en plaidant pour la facilitation de ces cohortes de manière à protéger l'immigration en tant qu'élément clé de la reprise économique et à protéger la santé et la sécurité des Canadiens.

---

<sup>3</sup> Il est important de noter que ces outils ne sont pas utilisés pour prendre des décisions réelles, y compris les refus de candidature.

Le Secrétariat des restrictions et des exemptions de voyage (SREV) a été créé en février 2021 pour assurer un alignement opérationnel interministériel solide concernant à la fois l'application des restrictions de voyage liées à la pandémie de COVID-19 et l'opérationnalisation de nouvelles restrictions. Le TRES coordonne également avec d'autres partenaires clés ([Agence de la santé publique du Canada](#)<sup>x</sup> (ASPC) / [Agence des services frontaliers du Canada](#)<sup>xi</sup> (ASFC) / [Affaires mondiales Canada](#)<sup>xii</sup> / [Sécurité publique Canada](#)<sup>xiii</sup>) la délivrance d'exemptions d'intérêt national particulièrement importantes dans le contexte des mesures de santé actuelles et proposées et de l'évolution des restrictions de voyage aux frontières du Canada.

### **Exemptions pour les étudiants étrangers**

En 2020-2021, IRCC a mis en œuvre de nouvelles exemptions pour faciliter l'entrée des étudiants étrangers tout au long de la pandémie. À partir d'octobre 2020, tous les titulaires d'un permis d'études, ainsi que les personnes dont la demande de permis d'études a été approuvée, ont été exemptés des restrictions de voyage, à condition de fréquenter un établissement d'enseignement désigné ayant mis en œuvre un plan de préparation à la pandémie de COVID-19 qui est approuvé par la province ou le territoire. Entre octobre 2020 et le 31 mars 2021, plus de 121 000 titulaires de permis d'études sont arrivés au Canada.

En outre, les principales conditions d'admissibilité au Programme de permis de travail post-diplôme ont été temporairement ajustées à la lumière du recours accru à l'apprentissage en ligne. En particulier, des changements ont été apportés afin de permettre aux étudiants d'entreprendre ou de poursuivre leurs études en ligne, au Canada comme à l'étranger, tout en demeurant admissibles au permis de travail post-diplôme.

De nombreux étudiants étrangers et travailleurs étrangers temporaires provenant de pays désignés ignoraient que leur évaluation médicale était seulement valide pour 12 mois et sont arrivés aux points d'entrée canadiens avec des examens médicaux expirés. Cela les a rendus interdits de territoire et a causé une charge de travail supplémentaire pour l'ASFC. En réponse, IRCC a développé un système permettant d'identifier automatiquement les clients dont les évaluations médicales sont expirées ou sur le point d'expirer afin de les aviser de manière préventive avant de se rendre au Canada. IRCC a désactivé l'autorisation de voyage électronique ou le visa de résident temporaire pour les étudiants étrangers et les travailleurs étrangers temporaires dont l'examen médical a expiré, puis l'a réactivé après qu'une nouvelle évaluation médicale a été effectuée.

### **Mesures d'immigration à l'appui des résidents de Hong Kong et des résidents permanents du Canada à Hong Kong**

À la suite de l'adoption par la Chine d'une loi sur la sécurité nationale à Hong Kong, qui est entrée en vigueur le 30 juin 2020, IRCC a annoncé un certain nombre d'initiatives en novembre 2020 visant à aider les résidents de Hong Kong à venir au Canada, notamment une nouvelle option de résidence temporaire qui offre des permis de travail ouverts d'une durée de validité maximale de trois ans pour ceux qui ont récemment fait des études postsecondaires au Canada ou à l'étranger.

Les demandes pour le nouveau permis de travail ouvert peuvent être présentées depuis le 8 février 2021.

Aussi, les personnes titulaires de ces permis de travail ouverts qui souhaitent rester en permanence au Canada pouvaient demander la résidence permanente après seulement un an de travail au Canada. Il y a un vif intérêt avec IRCC ayant reçu plus de 3 800 demandes en date du 16 juin 2021.

### **Offrir plus de souplesse pour faciliter l'accès aux données biométriques**

En 2020-2021, le Ministère a mis en œuvre des mesures de facilitation, telles que des exemptions des exigences de collecte de données biométriques<sup>4</sup> pour les étrangers au Canada qui demandent la résidence temporaire. D'autres mesures visant à favoriser la souplesse comprennent l'exemption accordée aux travailleurs étrangers temporaires dans des secteurs clés, comme l'agriculture, les soins de santé et les transports, de l'obligation de fournir leurs données biométriques à l'étranger et, dans certains cas, de fournir leurs données biométriques à certains points d'entrée.

---

<sup>4</sup> De nombreux étrangers qui présentent une demande de résidence temporaire, y compris tous ceux qui présentent une demande de visa ou de statut de résident temporaire, de permis de travail, de permis d'études ou de permis de séjour temporaire, doivent fournir leurs données biométriques (empreintes digitales et photo numérique). Les données biométriques sont reconnues à l'échelle mondiale comme un outil fiable et précis pour établir et vérifier l'identité et pour le contrôle à toutes les étapes du continuum de voyage.

## **Adapter les services numériques**

Les restrictions de voyage et les mesures de distanciation physique ont fait ressortir l'importance de continuer à mettre au point des processus allégés et des approches numériques pour fonctionner plus efficacement dans un environnement de prestation de services à distance.

En 2020-2021, IRCC a innové en mettant en œuvre diverses améliorations numériques aux services, dont la transition du Centre de soutien à la clientèle vers un fonctionnement plus virtuel, et la formation des employés afin de pouvoir fournir un soutien à distance à la clientèle.

En outre, le Ministère a accru son utilisation de l'analytique avancée pour contribuer à réduire les délais de traitement des demandes, améliorer la prestation des services, renforcer l'intégrité et la sécurité des programmes et améliorer les services offerts aux clients<sup>5</sup>. En 2020-2021, les étrangers résidant à l'extérieur du Canada pouvaient soumettre à IRCC la plupart des demandes de résidence temporaire par voie électronique. Grâce à ce changement, le Ministère a pu continuer à recevoir et à traiter les demandes même si, dans de nombreux cas, les bureaux n'étaient pas accessibles. Il a également facilité le traitement des demandes à d'autres endroits, alors que les bureaux des visas à l'étranger et les centres de réception des demandes de visa sont restés fermés ou fonctionnaient à capacité réduite en raison de la pandémie.

IRCC a continué à innover et à moderniser ses plateformes numériques afin d'améliorer l'expérience des clients ainsi que les communications. En 2020-2021, les bureaux d'IRCC à l'étranger ont accéléré le passage à des événements en ligne pour interagir avec les clients et les intervenants. Par exemple, IRCC Bogota a reçu plus de 1 000 inscriptions de Colombiens et d'Équatoriens à la suite d'un seul webinaire sur les permis d'études en 2020, à comparer à 800 participants pour les activités en personne pendant toute l'année 2019. Dans le monde entier, les bureaux d'IRCC continuent à communiquer activement avec les clients, les partenaires et les autres intervenants, malgré les défis causés par la pandémie.

---

<sup>5</sup> Les outils d'analyse perfectionnés ne servent pas à prendre des décisions réelles, y compris les refus.

## Résultats atteints

### Résultat ministériel 1 : L'entrée au Canada des visiteurs, étudiants étrangers et travailleurs temporaires admissibles est facilitée

Indicateurs de résultat ministériel	Cibles	Date d'atteinte des cibles	Résultats réels
1. Nombre total de visas et d'autorisations de voyage électroniques délivrés à des visiteurs, des étudiants étrangers et des travailleurs temporaires	≥ 5,9 millions <sup>6</sup>	Fin de chaque année civile (AC)	<b>2018</b> : 6 024 233 <b>2019</b> : 5 774 342 <b>2020</b> : 906 119
2. Pourcentage de demandeurs du statut de visiteur, d'étudiant étranger et de travailleur temporaire déclarés interdits de territoire pour motifs sanitaires et ceux qui sont autorisés à entrer au pays dont le visa inclut une condition liée à la surveillance de la santé	≤ 3 % <sup>7</sup>	Fin de chaque AC	<b>2018</b> : 1,7 % <b>2019</b> : 1,8 % <b>2020</b> : 1,8 %
3. Pourcentage de demandeurs du statut de visiteur, d'étudiant étranger et de travailleur temporaire déclarés interdits de territoire pour des motifs de sécurité	≤ 0,06 % <sup>8</sup>	Fin de chaque AC	<b>2018</b> : 0,03 % <b>2019</b> : 0,03 % <b>2020</b> : 0,02 %
4. Pourcentage de secteurs d'activité liés à la résidence temporaire qui se conforment aux normes de service <sup>9</sup>	100 %	Fin de chaque exercice financier (EF)	<b>2018-2019</b> : 78 % <b>2019-2020</b> : 80 % <b>2020-2021</b> : 40 %
5. Pourcentage de demandeurs du statut de visiteur, d'étudiant étranger et de travailleur temporaire qui se déclarent globalement satisfaits des services reçus	≥ 90 %	Fin de chaque EF	<b>2018-2019</b> : 91 % <b>2019-2020</b> : 91 % <b>2020-2021</b> : 88,8 %

<sup>6</sup> Cette cible n'est pas ambitieuse; elle vise plutôt à rendre compte des résultats escomptés du traitement des résidents temporaires d'après les prévisions opérationnelles.

<sup>7</sup> Ibid.

<sup>8</sup> Ibid.

<sup>9</sup> Il y a 10 secteurs d'activité de la résidence temporaire qui ont des normes de service<sup>xiv</sup>. En 2020-2021, la *Politique sur les services et le numérique* a remplacé la *Politique sur les services*. IRCC continuera de rendre compte du rendement des normes de service selon les lignes directrices de la nouvelle politique.

## Analyse des indicateurs de rendement

**Indicateur 1 :** En 2020, le nombre total de visas et d'autorisations de voyage électroniques (AVE) délivrés aux visiteurs, aux étudiants étrangers et aux travailleurs temporaires a diminué, passant à 906 119, ce qui représente un changement dans les tendances antérieures (y compris une diminution d'environ 84 % par rapport à 2019). Ce changement peut être attribué à l'impact de la pandémie de COVID-19 sur les voyages dans le monde. Comme les années précédentes, les AVE représentaient la majorité des autorisations dans ce résultat (environ 72 % en 2020). Bien que les volumes de 2020 n'aient pas atteint l'objectif prévu, le traitement a mis l'accent sur ceux qui étaient autorisés à entrer au Canada selon les restrictions frontalières.

**Indicateur 2 :** En 2020, un très faible pourcentage (0,1 %) de visiteurs, d'étudiants étrangers et de travailleurs temporaires ont été déclarés interdits de territoire pour des motifs sanitaires, et 1,7 % des personnes admises au Canada dans l'ensemble comptaient dans leur visa une condition liée à la surveillance de la santé. Les résultats ont été constantes dans le temps, ce qui démontre que, malgré la nature imprévisible des demandes de résidence temporaire du point de vue des volumes et des pays d'origine au cours de l'année de référence, le profil de santé général des demandeurs est resté stable. La proportion de demandeurs admis dont l'état de santé nécessitait une surveillance est nettement plus élevée que la proportion de demandeurs déclarés interdits de territoire pour des motifs sanitaires. La protection de la santé publique est un élément essentiel du système d'immigration canadien, et ces résultats démontrent que le programme d'examen médical d'IRCC atteint les objectifs parallèles de protection de la santé des Canadiens tout en facilitant l'arrivée des étrangers pour la résidence temporaire.

**Indicateur 3 :** En 2020, 0,02 % demandeurs du statut de résident permanent ont été déclarés interdits de territoire pour des motifs de sécurité, une faible diminution par rapport à 0,03 % en 2019. Le Ministère continue à surveiller et à examiner ses programmes régulièrement et aborde les nouveaux risques ou problèmes à mesure qu'ils se présentent.

**Indicateur 4 :** En 2020-2021, le Ministère a respecté les normes de service ciblées pour quatre des dix (40 %) secteurs d'activité de la résidence temporaire. Les secteurs d'activité n'ayant pas respecté les normes de service du Ministère sont principalement les demandes de permis et de visas provenant de l'extérieur du Canada, ce qui peut être attribué aux bureaux qui ont été temporairement fermés en raison de la pandémie, ainsi qu'à l'accent mis sur le traitement des demandes des personnes autorisées à se rendre au Canada. Le Ministère continuera à mettre en œuvre et à explorer des mesures novatrices pour améliorer les services et les délais de traitement en tirant parti de l'automatisation et de l'analytique avancée des données, s'il y a lieu.

**Indicateur 5 :** En 2020-2021, 88,8 % des demandeurs visiteurs, étudiants étrangers et travailleurs temporaires ont déclaré (en réponse au Sondage sur l'expérience client d'IRCC) être satisfaits des services reçus dans l'ensemble. Ce chiffre ne représente qu'une légère baisse (moins de 3 %) par rapport aux années précédentes et, bien qu'il n'ait pas atteint la cible prévue par le Ministère, il est conforme aux tendances. IRCC examinera les résultats du sondage de manière plus approfondie afin de mieux comprendre les répercussions de la pandémie sur l'expérience client concernant les services d'IRCC au Canada et à l'étranger, dans le but de continuer à améliorer l'expérience des clients à l'égard des services d'IRCC.

## Résultats atteints

### Résultat ministériel 2 : La facilitation de l'entrée temporaire a des retombées économiques

#### Réduire au minimum l'impact de la pandémie sur les travailleurs étrangers temporaires

La pandémie de COVID-19 a créé d'importantes difficultés pour les travailleurs étrangers temporaires (TET) qui tentaient de maintenir leur autorisation légale de travailler, en plus d'entraîner des retards dans la réception de leur permis de travail. IRCC a réagi à ces défis en élaborant des politiques permettant aux TET au Canada d'y rester et d'y travailler, tout en allégeant les obstacles pour ceux qui font une demande de l'étranger. Par exemple, en 2020-2021, IRCC a mis en œuvre une politique d'intérêt public autorisant les TET au Canada qui avaient perdu leur emploi à commencer à travailler pendant le traitement de leur demande de permis de travail. IRCC a aussi mis en œuvre des changements pour les travailleurs agricoles par la mise en place des demandes numériques pour les travailleurs agricoles saisonniers au Mexique, ce qui a simplifié le processus d'approbation en 2020-2021.

#### Accorder plus d'heures de travail aux étudiants étrangers qui fournissent des services essentiels

Dans des circonstances normales, les étudiants étrangers ne sont autorisés à travailler que 20 heures par semaine au maximum dans un emploi hors campus pendant un trimestre universitaire. Cette restriction a été levée entre le 18 mars et le 31 août 2020 pour permettre aux étudiants étrangers travaillant dans des services essentiels, tels que les soins de santé ou l'infrastructure essentielle, de combler les pénuries de main-d'œuvre et de contribuer à répondre aux besoins des Canadiens.

#### Mobilité des jeunes grâce à Expérience internationale Canada

La pandémie a eu une grande incidence sur [Expérience internationale Canada](#)<sup>xv</sup> (EIC), touchant le nombre de jeunes étrangers venant au Canada et de jeunes Canadiens voyageant à l'étranger. Malgré ces obstacles, en juin 2020, le Canada a signé un accord (protocole d'entente) avec le pays d'Andorre dans le cadre de la toute première cérémonie de signature virtuelle d'un accord relatif à la mobilité des jeunes. En outre, le Canada a signé un accord (traité) bilatéral sur la mobilité des jeunes avec l'Italie en décembre 2020 ce qui remplace le protocole d'entente précédent et offre aux jeunes des possibilités élargies d'acquérir une expérience professionnelle grâce à l'ajout de deux nouvelles catégories : Stage coop international et Jeunes professionnels.

Étant donné que les voyages non essentiels sont déconseillés et que les frontières avec les États-Unis sont fermées aux voyages discrétionnaires, IRCC a également facilité l'activation des permis de travail pour les étrangers admissibles qui se trouvent déjà au Canada, y compris les participants à EIC, au moyen d'une lettre d'introduction. Le programme EIC a prolongé la validité de celle-ci pour une durée cumulative allant jusqu'à 12 mois, accordant aux jeunes jusqu'à 24 mois pour venir au Canada afin d'activer leur permis de travail EIC. EIC a aussi

facilité le traitement ciblé des jeunes étrangers destinés à des secteurs économiques essentiels, comme l'agriculture et l'industrie de la transformation des aliments, et a continué d'aider les intervenants et les partenaires à élargir les possibilités de mobilité des jeunes Canadiens à l'étranger grâce à une stratégie de mobilisation « planifier maintenant, voyager plus tard ».

## Résultats atteints

### Résultat ministériel 2 : La facilitation de l'entrée temporaire a des retombées économiques

Indicateurs de résultat ministériel	Cibles	Date d'atteinte des cibles	Résultats réels
1. Contribution monétaire totale des visiteurs et des étudiants étrangers à l'économie du Canada	≥ 31 milliards \$	Fin de chaque AC	<b>2018</b> : 31,8 milliards \$ (2016) <b>2019</b> : 39,7 milliards \$ (2017) <b>2020</b> : 44,6 milliards \$ (2018) <sup>10</sup>
2. Nombre de travailleurs temporaires qui répondent à des besoins du marché du travail en l'absence de Canadiens pour le faire	80 000 – 100 000 <sup>11</sup>	Fin de chaque AC	<b>2018</b> : 84 229 <b>2019</b> : 98 310 <b>2020</b> : 84 609

## Analyse des indicateurs de rendement

**Indicateur 1** : Selon les dernières données disponibles (2018), les étudiants étrangers et les visiteurs ont contribué à l'économie du Canada à hauteur de 44,6 milliards de dollars. D'après les plus récentes estimations pour 2018, les étudiants étrangers ont dépensé environ 22,3 milliards de dollars au Canada en droits de scolarité, hébergement et dépenses discrétionnaires. IRCC travaille en étroite collaboration avec Affaires mondiales Canada pour orienter et appuyer les activités des délégués commerciaux à l'étranger, y compris les efforts de promotion et de recrutement des étudiants étrangers.

**Indicateur 2** : Le nombre de travailleurs admis dans le cadre du Programme des travailleurs étrangers temporaires se situait dans la fourchette cible, grâce aux efforts déployés par le Ministère pour faciliter l'entrée des travailleurs étrangers nécessaires pour combler les pénuries de main-d'œuvre.

<sup>10</sup> La source de données pour la partie des visiteurs de cet indicateur était l'Enquête sur les voyages internationaux de Statistique Canada, qui a été remplacée par l'Enquête sur les voyages des visiteurs. La méthodologie n'a pas été affectée par ce changement. Les résultats réels pour cet indicateur sont basés sur les données disponibles deux ans avant la période de référence, où les résultats rapportés en 2020 reflètent les données de 2018.

<sup>11</sup> Cette cible n'est pas ambitieuse; la fourchette tient plutôt compte du fait que l'indicateur est axé sur la demande, et la cible est donc fondée sur les tendances antérieures.

## Visiteurs, étudiants étrangers et travailleurs temporaires

### Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2020-2021	Dépenses prévues 2020-2021	Autorisations totales pouvant être utilisées 2020-2021	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2020-2021	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2020-2021
255 284 351	255 284 351	284 415 824	198 720 536	(56 563 815)

### Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2020-2021	Nombre d'équivalents temps plein réels 2020-2021	Écart (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus) 2020-2021
1 447	1 540	93

Les renseignements sur les ressources financières, les ressources humaines et le rendement liés au Répertoire des programmes d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada sont accessibles dans [l'InfoBase du GC<sup>xvi</sup>](#).

L'écart entre les dépenses prévues et réelles pour 2020-2021 est essentiellement attribuable à des coûts d'inscription des données biométriques inférieurs aux prévisions en raison des restrictions de voyage ainsi que des fermetures des frontières et des bureaux dans le contexte de la pandémie de COVID-19.

## **Responsabilité essentielle 2 : Sélection et intégration des immigrants et des réfugiés**

### **Description**

IRCC facilite l'admission et l'intégration économique et sociale des immigrants et des réfugiés qui souhaitent vivre en permanence au Canada, tout en protégeant la santé et en garantissant la sécurité des Canadiens. Le Ministère sélectionne les demandeurs d'immigration économique afin de contribuer à l'économie canadienne, traite les demandes des membres de familles afin de réunir les familles, et traite les demandes de réfugiés et de personnes protégées afin d'offrir un refuge aux victimes de persécution. Avec l'aide de partenaires, le Ministère s'assure que les demandeurs répondent aux critères d'admissibilité avant leur entrée au Canada. Pour aider les immigrants et les réfugiés à s'intégrer à la société canadienne, IRCC offre un éventail de services de soutien à l'établissement par l'intermédiaire d'un réseau de fournisseurs de services.

### **Analyse comparative entre les sexes plus**

Pour faire suite à son engagement envers l'ACS Plus, le Canada cherche à collaborer de manière plus inclusive et participative au pays, comme à l'étranger. À l'échelle internationale, le Canada collabore sur le plan bilatéral et multilatéral pour promouvoir le dialogue et les interventions concertées entourant la gestion des migrations et la protection des réfugiés, et offre des possibilités d'apprentissage et d'échange.

Par exemple, le Pacte mondial pour les migrations (PMM) fait de la sexospécificité un principe transversal et directeur en matière de migration. Le Canada est un champion du PMM et, en 2020-2021, il a utilisé cette plateforme à l'échelle internationale pour mettre en commun les pratiques exemplaires de gestion sexospécifique des migrations. Le Canada a également financé des projets de renforcement des capacités en matière de migration et des recherches visant à appuyer la gestion sexospécifique des migrations.

En outre, le Canada prend de plus en plus de mesures pour que d'autres voix soient entendues dans le contexte du dialogue international sur les migrations. Dans le cadre de la [Plateforme UE-Canada sur les migrations : l'intégration des femmes migrantes](#)<sup>xvii</sup> de 2020, organisée conjointement par le Canada et la Commission européenne, les femmes migrantes ont mis à contribution leur expertise et ont dirigé la conversation à l'occasion de la séance du groupe d'experts de haut niveau qui a conclu l'événement avec des participants de niveau ministériel du Canada et de l'Union européenne. Ces tribunes contribuent à une plus grande inclusion et à l'autonomisation des femmes migrantes.

### **Programme de développement durable à l'horizon 2030**

Tout au long de la période 2020-2021, IRCC a fait progresser la mise en œuvre de l'[ODD 10](#)<sup>xviii</sup> [(en anglais seulement) réduction des inégalités] et de l'[ODD 5](#)<sup>xix</sup> [(en anglais seulement) égalité des sexes] en continuant à réinstaller des réfugiés, en tenant des propos équilibrés sur la migration au niveau national et international par le lancement de campagnes de communication

sociale comme « [L’immigration, ça compte](#) »<sup>xx</sup>, « Il faut une communauté », et le « Rainbow Refugee Assistance Partnership » pour soutenir le parrainage privé d’au plus 50 réfugiés LGBTI<sup>12</sup>, en plus de ceux déjà réinstallés par l’Agence des Nations Unies pour les réfugiés. IRCC a appuyé l’[ODD 16](#)<sup>xxi</sup> [(en anglais seulement) justice pacifique et sociétés inclusives] par la mise en œuvre de la Stratégie nationale de lutte contre la traite des personnes du Canada et ses projets d’aide publique au développement, qui sont guidés par la [Politique d’aide internationale féministe du Canada](#)<sup>xxii</sup>.

IRCC a également créé, en étroite collaboration avec le Québec, une politique d’intérêt public temporaire pour offrir une voie d’accès à la résidence permanente à certains demandeurs d’asile travaillant dans le secteur des soins de santé pendant la pandémie de COVID-19. Cette initiative ponctuelle reconnaissait la contribution extraordinaire des demandeurs d’asile travaillant dans le secteur des soins de santé au Canada alors qu’il y avait un urgent besoin d’aide.

## Principaux risques liés à la responsabilité essentielle 2

La pandémie de COVID-19 a considérablement affecté la capacité du Ministère à atteindre les objectifs d’admission, les délais de traitement et les normes de service en 2020-2021, mais cela a également fourni à IRCC de nombreuses opportunités d’innovation pour relever le défi. Alors que les niveaux d’admission cibles augmentent et que les volumes de demandes d’asile continuent de risquer de surcharger le système, le Ministère continuera de surveiller les impacts de la pandémie, de mettre en œuvre des mesures innovantes et d’explorer les gains d’efficacité dans le traitement des demandes d’asile, tout en faisant progresser des réformes structurelles plus larges.

De plus amples renseignements sur la manière dont IRCC aborde ces risques sont présentés dans les sections suivantes.

---

<sup>12</sup> Tout au long du présent rapport, lorsqu’il est question d’enjeux canadiens, nous utilisons le terme « LGBTQ2 » (lesbiennes, gais, bisexuels, transgenres, en questionnement et bispirituels) pour inclure l’utilisation du terme « bispirituel » par les Premières Nations. Lorsqu’il s’agit d’enjeux de portée internationale, y compris les réfugiés, nous utilisons le terme « LGBTI » (lesbiennes, gais, bisexuels, transsexuels et intersexuels).

## Résultats atteints

### Résultat ministériel 3 : Les résidents permanents potentiels sont sélectionnés en vue de leur immigration au Canada

#### Réduire le manque à gagner de la cible de niveaux d'IRCC

En raison des restrictions mondiales sur les voyages et des contraintes de capacité causées par la COVID-19, le Ministère a dû composer avec des volumes importants et des délais de traitement plus longs pour les demandes de résidence permanente, ainsi qu'un nombre insuffisant d'admissions de résidents permanents en 2020. Le [Plan pluriannuel des niveaux d'immigration 2021-2023<sup>xxiii</sup>](#), annoncé en 2020, vise à réduire le manque à gagner et à appuyer le redressement économique et social du Canada après la pandémie. Le plan vise à accueillir 300 000 à 410 000 résidents permanents en 2021, 320 000 à 420 000 en 2022 et 330 000 à 430 000 en 2023.

#### Plan d'action pour Entrée express

La majeure partie de l'augmentation des niveaux d'immigration prévus pour 2021-2023 sera attribuable à l'immigration économique, notamment dans la catégorie fédérale des travailleurs hautement qualifiés, par l'intermédiaire d'[Entrée express<sup>xxiv</sup>](#), le système de gestion des demandes en ligne du Canada. Une [évaluation d'Entrée express<sup>xxv</sup>](#) a été publiée en 2020 afin d'étudier les premiers résultats économiques des principaux demandeurs de la catégorie économique sélectionnés par Entrée express. L'évaluation a révélé que les premiers résultats économiques étaient généralement positifs et, compte tenu de ces résultats, a proposé un certain nombre de recommandations pour Entrée express.

En 2020-2021, le Ministère a mis en œuvre un plan d'action pour donner suite à ces recommandations, à savoir surveiller le Système de classement global, apporter des améliorations au système de demande électronique, établir une approche plus systématique à la gestion de l'intégrité et combler les lacunes dans la collecte de renseignements. Ces mesures permettront à Entrée express de demeurer un mécanisme efficace de sélection des candidats ayant un potentiel élevé d'intégration économique au Canada.

#### Reconnaître l'importance de l'immigration francophone

Le gouvernement reconnaît que l'immigration est la clé du soutien de la vitalité des communautés francophones en situation minoritaire à l'échelle du pays. L'immigration francophone joue un rôle important dans le maintien du caractère bilingue du Canada. De 2003 à 2020, plus de 67 000 immigrants francophones ont été admis au Canada dans des collectivités hors Québec.

En 2020-2021, IRCC a poursuivi ses travaux visant à accroître l'immigration francophone afin d'atteindre d'ici 2023 la cible de 4,4 % d'immigrants francophones qui s'établissent à l'extérieur du Québec. De façon particulière, le Ministère a accru le nombre de points attribués aux candidats francophones et bilingues dans le cadre du système Entrée express, ce qui a augmenté la probabilité que ces candidats reçoivent une invitation à présenter une demande de résidence permanente.

De plus, le Ministère a mené des activités de promotion ciblées au Canada et à l'étranger afin d'attirer, de recruter et de retenir au Canada des étrangers francophones qualifiés. Tout au long de 2020, IRCC a organisé plus de 230 événements de promotion de l'immigration francophone à l'étranger, dont la plupart étaient des séances d'information et des webinaires virtuels en raison de la pandémie. IRCC a également réalisé plus de 800 activités de sensibilisation au Canada au cours desquelles les outils et politiques d'immigration francophone ont fait l'objet d'une promotion auprès des intervenants de premier plan tels que les étudiants étrangers, les employeurs canadiens et les groupes communautaires de langue minoritaire. Le Ministère a tenu pour la première fois l'événement annuel de promotion Destination Canada Mobilité Forum dans un cadre entièrement virtuel; cet événement vise à mettre en contact des employeurs et des organismes canadiens avec des candidats francophones qualifiés.

IRCC continuera de collaborer avec ses partenaires fédéraux, provinciaux et territoriaux à la mise en œuvre de la [Stratégie en matière d'immigration francophone<sup>xxvi</sup>](#) ainsi que du [Plan d'action fédéral-provincial-territorial visant à accroître l'immigration francophone<sup>xxvii</sup>](#). En 2020, les francophones admis ont représenté 3,61 % de tous les immigrants admis au Canada à l'extérieur du Québec, ce qui représente une augmentation par rapport au pourcentage de 2,82 % atteint en 2019.

### **Réunification des familles**

Tout au long de 2020-2021, IRCC a mis en œuvre plusieurs mesures visant à faciliter l'entrée des membres de la famille immédiate et élargie des citoyens canadiens, des personnes inscrites en vertu de la *Loi sur les Indiens*, des résidents permanents et des membres de la famille immédiate des résidents temporaires du Canada afin de réunir les familles qui, autrement, auraient pu être séparées en raison des restrictions de voyage. L'importance qu'IRCC a accordée à la réunification des familles pendant la pandémie a été démontrée par son traitement prioritaire des visas et des autorisations de voyage électroniques pour les clients qui ont déclaré être visés par une exemption pour les membres de la famille.

Conscient de l'importance de réunir les familles en toute sécurité tout au long de la pandémie, le Ministère a déployé des efforts importants en 2020-2021 pour traiter les demandes de résidence permanente présentées dans le cadre du Programme de réunification des familles. Par exemple, il a procédé à la numérisation des demandes sur papier pour en faciliter le traitement par le personnel travaillant à distance et a lancé, en octobre 2020, un nouveau processus d'admission pour le Programme de parrainage des parents et des grands-parents, ce qui comprenait la mise en œuvre d'un processus de sélection aléatoire des répondants de sorte que le processus soit équitable, transparent et accessible. Bien que ce chiffre soit inférieur à la fourchette cible de 84 500 à 96 000, 49 290 membres de la famille parrainés ont été admis comme résidents permanents au Canada en 2020 (38 831 époux, conjoints, enfants à charge et autres membres de la famille parrainés, et 10 459 parents et grands-parents parrainés).

Également, en 2020-2021, le Ministère a continué d'accueillir des enfants adoptés à l'étranger en tant que résidents permanents cependant, il a constaté une diminution de 44 % des enfants adoptés par des résidents permanents en 2020 par rapport à 2019 en raison des retards ou des interruptions dans de nombreux pays d'origine, par des restrictions frontalières empêchant les voyages et par la réduction de la capacité ou la fermeture de bureaux des visas à l'étranger.

### **Respecter les traditions et engagements humanitaires du Canada en accueillant des réfugiés durant la pandémie**

Malgré les défis liés à la pandémie, le Canada a maintenu sa tradition et son engagement humanitaires à l'égard de la réinstallation en continuant de recevoir des réfugiés aux fins de leur réinstallation, y compris ceux ayant besoin d'une protection d'urgence, au moyen d'une exemption pour des raisons d'intérêt national permettant l'entrée au Canada ou d'une exemption pour ceux qui avaient déjà des membres de la famille au pays. En 2020, le Canada a réinstallé en toute sécurité un total de 9 236 réfugiés dans le cadre du Programme mixte des réfugiés désignés par un bureau des visas, du Programme de parrainage privé de réfugiés et du Programme des réfugiés pris en charge par le gouvernement.

Afin d'assurer la sécurité continue des réfugiés réinstallés et de soutenir la collectivité des répondants du secteur privé et les fournisseurs de services de réinstallation au Canada pendant la pandémie, IRCC a établi des forums avec les principaux intervenants, y compris le Conseil des signataires d'entente de parrainage, les fournisseurs de services du Programme de formation sur le parrainage privé des réfugiés et du Programme d'aide à la réinstallation, dans le but de transmettre des renseignements au sujet des répercussions de la pandémie sur le traitement de la réinstallation et la prestation de services.

Avant de venir au Canada, les réfugiés ont reçu une formation initiale dans le cadre du programme [Orientation canadienne à l'étranger](#)<sup>xxviii</sup> (en anglais seulement) donnée par l'[Organisation internationale pour les migrations](#)<sup>xxix</sup> (OIM). Afin de soutenir les réfugiés dans leur parcours de réinstallation tout au long de la pandémie, le Canada et l'Organisation internationale pour les migrations ont collaboré à l'élaboration d'une approche axée sur le client pour offrir aux réfugiés le programme Orientation canadienne à l'étranger par téléphone plutôt qu'en personne. Ce nouveau modèle a été conçu de manière à être interactif et à donner des

#### **Nouveau volet pour les défenseurs des droits de la personne**

En 2020, IRCC a ajouté 250 places pour les réfugiés à ses niveaux cibles de réfugiés pris en charge par le gouvernement pour 2021 et 2022 afin de tenir compte de la création d'un nouveau volet pour les défenseurs des droits de la personne. IRCC a entamé des consultations en 2020-2021 avec des spécialistes au Canada et à l'étranger pour voir à ce que le nouveau volet soit conçu pour répondre aux besoins des défenseurs des droits de la personne. Le Canada est le premier pays à offrir des places de réinstallation réservées aux défenseurs des droits de la personne qui sont exposés à des risques.

renseignements de premier plan relatifs à la COVID-19 et aux mesures sanitaires en vigueur au Canada. Également, IRCC a lancé un nouvel outil en ligne qui permet à l'Organisation internationale pour les migrations de réserver des billets pour les réfugiés pris en charge par le gouvernement en fonction d'une capacité communautaire à jour. À l'avenir, cet outil novateur continuera de faire concorder les arrivées de réfugiés avec la capacité d'accueil au Canada.

Grâce à l'aide de l'OIM, IRCC a mis en place d'autres services de santé avant le départ propres à la COVID-19 dans le cadre du [Programme fédéral de santé intérimaire](#)<sup>xxx</sup> pour les réfugiés réinstallés qui ont été jugés admissibles à une exemption des restrictions frontalières, ce qui lui permet de gérer le risque lié à la COVID-19 tout en continuant de réinstaller des personnes qui fuient la persécution.

IRCC a travaillé avec l'ASPC afin de s'assurer que des régimes adéquats de quarantaine et de dépistage étaient en place pour les réfugiés pris en charge par le gouvernement et les réfugiés parrainés par le secteur privé à leur arrivée au Canada.

### **Asile**

En 2020-2021, la pandémie de COVID-19 a créé des arriérés dans le traitement des demandes d'asile en raison de la fermeture de bureaux, du report d'audiences et de l'annulation de rendez-vous. La réduction des admissions causée par la fermeture des frontières a entraîné une diminution temporaire des arriérés à la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada, mais les volumes devraient revenir à un niveau supérieur à la capacité lorsque les frontières rouvriront et que les arriérés relatifs à l'admissibilité seront éliminés.

Néanmoins, IRCC a élaboré des politiques d'intérêt public temporaires et d'autres mesures pour atténuer les répercussions de la pandémie sur le système d'octroi de l'asile canadien. Par exemple, les demandes d'asile peuvent être soumises par voie électronique, et les personnes protégées au Canada admissibles et présentant un faible risque et les membres de leur famille qui les accompagnent ont été exemptés des examens médicaux aux fins de l'immigration supplémentaires dans le cadre du traitement de leurs demandes de résidence permanente. En outre, IRCC a créé, en étroite collaboration avec le Québec, une politique d'intérêt public temporaire pour offrir une voie d'accès à la résidence permanente à certains demandeurs d'asile qui travaillent dans le secteur des soins de santé pendant la pandémie de COVID-19. Cette initiative ponctuelle reconnaissait la contribution extraordinaire des demandeurs d'asile travaillant dans le secteur des soins de santé au Canada alors qu'il y avait un urgent besoin d'aide.

La fermeture des frontières a considérablement réduit la migration irrégulière vers le Canada en 2020-2021. Dans ce contexte, l'exécution de la Stratégie en matière de protection frontalière a été suspendue, ce qui comprend les initiatives connexes de gestion des arrivées irrégulières à la frontière. En avril 2020, le Ministère s'est concentré sur le soutien de l'accord réciproque avec les États-Unis visant à y renvoyer temporairement les demandeurs d'asile qui cherchent à entrer au Canada entre les points d'entrée terrestres. Les personnes renvoyées auront généralement la possibilité de revenir au Canada pour y demander l'asile une fois les mesures frontalières levées.

L'Entente sur les tiers pays sûrs continue de s'appliquer aux points d'entrée. En outre, le Ministère a poursuivi ses travaux en vue de sécuriser la frontière commune et de réduire la migration irrégulière.

### **Mobilisation et leadership internationaux**

En 2020-2021, IRCC a continué de collaborer activement avec ses principaux partenaires multilatéraux et régionaux, notamment le l'Agence des Nations Unies pour les réfugiés<sup>xxxii</sup>, l'OIM, le Réseau des Nations Unies pour la migration<sup>xxxiii</sup> (en anglais seulement), l'Organisation de l'aviation civile internationale<sup>xxxiii</sup>, l'Organisation de coopération et de développement économiques<sup>xxxiv</sup>, le Forum mondial sur les migrations et le développement<sup>xxxv</sup> (en anglais seulement), les Consultations intergouvernementales sur les politiques concernant le droit d'asile, les réfugiés et les migrations<sup>xxxvi</sup> (en anglais seulement), et la Conférence régionale sur les migrations<sup>xxxvii</sup> (en anglais seulement). IRCC, de concert avec l'ASFC, a présidé le Groupe des cinq pour les migrations (M5), un forum regroupant les organismes de l'immigration et frontaliers du Canada, de l'Australie, de la Nouvelle-Zélande, du Royaume-Uni et des États-Unis, où s'est poursuivie la collaboration à l'appui des priorités du Ministère.

Au cours de la présidence canadienne des Consultations intergouvernementales en 2020-2021, IRCC a mené des discussions collaboratives avec les pays du M5 et 13 membres de l'Union européenne sur les approches stratégiques d'innovation dans la gestion des migrations, les innovations technologiques dans le traitement des dossiers d'immigration et la gestion des frontières ainsi que les innovations afin d'optimiser les résultats de l'intégration. De plus, le Canada a facilité l'échange de pratiques exemplaires en ce qui concerne la pandémie et les besoins en migration liés à la relance économique, de même que l'échange de mesures et d'innovations dont les pays doivent tenir compte pour mettre en place les systèmes d'immigration efficaces.

Menée par le Canada et soutenue par d'autres pays et des intervenants internationaux, la campagne mondiale de communication sociale « Il faut une communauté » est axée sur la prise de mesures visant à favoriser un dialogue plus équilibré sur les migrations grâce à une sensibilisation accrue du public aux contributions des migrants et des réfugiés à et au sein de leurs communautés, y compris dans le contexte de la pandémie de COVID-19. Le pré-lancement de la campagne a eu lieu en décembre 2020, dans les 18 jours suivant le pré-lancement, la campagne a été visionnée par 9,56 millions d'utilisateurs sur les médias sociaux.

En plus de sa collaboration multilatérale, le Canada a continué de collaborer sur le plan bilatéral pour faire avancer ses priorités stratégiques en matière de migration et de protection, et pour renforcer ses relations avec les principaux pays partenaires. En 2020-2021, avec les partenaires internationaux et la société civile, IRCC a aidé les principaux pays partenaires à améliorer la gestion des migrations et des frontières en luttant contre la traite de personnes et les activités de contrebande ainsi que la migration irrégulière. Le Ministère a également fait profiter de

l'expérience et de l'expertise du Canada en matière de politiques et de programmes de migration à d'autres pays et organismes régionaux concernés.

Le Canada continue de collaborer sur la scène internationale pour promouvoir le Pacte mondial pour les migrations. En tant que pays champion, le Canada joue un rôle de premier plan dans l'avancement du Pacte à l'échelle mondiale en collaborant avec le Réseau des Nations Unies pour la migration et en contribuant aux pratiques exemplaires canadiennes dans des domaines tels que la mise en place de voies d'accès régulières et la promotion d'une gestion sexospécifique des migrations.

## Résultats atteints

### Résultat ministériel 3 : Les résidents permanents potentiels sont sélectionnés en vue de leur immigration au Canada

Indicateurs de résultat ministériel	Cibles	Date d'atteinte des cibles	Résultats réels
1. Nombre total d'admissions de résidents permanents par rapport au plan des niveaux d'immigration annuel	320 000 à 370 000	Fin de chaque AC	<b>2018</b> : 321 035 <b>2019</b> : 341 180 <b>2020</b> : 184,606
2. Pourcentage de résidents permanents admis au Canada, en dehors du Québec, qui déclarent parler français	≥ 4,4 % d'ici 2023	Fin de l'AC 2023	<b>2018</b> : 1,83 % <b>2019</b> : 2,82 % <b>2020</b> : 3,61 %
3. Pourcentage de demandeurs de résidence permanente déclarés interdits de territoire pour motifs sanitaires et ceux qui sont admis au pays dont le visa comprend une condition ayant trait à la surveillance de la santé	≤ 3 % <sup>13</sup>	Fin de chaque AC	<b>2018</b> : 2,1 % <b>2019</b> : 2,2 % <b>2020</b> : 2,2 %
4. Pourcentage de demandeurs de résidence permanente déclarés interdits de territoire pour des motifs de sécurité	≤ 0,4 % <sup>14</sup>	Fin de chaque AC	<b>2018</b> : 0,20 % <b>2019</b> : 0,19 % <b>2020</b> : 0,11 %
5. Pourcentage de secteurs d'activité des résidents permanents qui se conforment aux normes de service <sup>15</sup>	100 %	Fin de chaque EF	<b>2018-2019</b> : 14 % <b>2019-2020</b> : 0 % <b>2020-2021</b> : 0 %

<sup>13</sup> Cette cible n'est pas ambitieuse; elle vise plutôt à rendre compte des résultats attendus du contrôle des résidents permanents en fonction des données antérieures.

<sup>14</sup> Ibid.

<sup>15</sup> Il y a [sept secteurs d'activité de la résidence permanente qui ont des normes de service](#)<sup>xxxviii</sup>. Chacun de ces secteurs d'activité est considéré comme ayant respecté la norme de service si au moins 80 % des demandes sont traitées selon la cible de service publiée. Seuls les secteurs d'activité qui atteignent cette cible comptent comme ayant réussi lors du calcul de la note globale. En 2020-2021, la *Politique sur les services et le numérique* remplace la *Politique sur les services*. IRCC continuera de rendre compte du rendement des normes de service conformément aux lignes directrices de la nouvelle politique.

6. Pourcentage de demandeurs de résidence permanente qui se déclarent globalement satisfaits des services reçus	≥ 90 %	Fin de chaque EF	<b>2018-2019</b> : 89 % <b>2019-2020</b> : 92 % <b>2020-2021</b> : 85,7 %
---	--------	------------------	---

## Analyse de l'indicateur de rendement

**Indicateur 1 :** Le Canada a accueilli 184 606 résidents permanents en 2020. En raison de la fermeture des frontières et des restrictions liées à la santé publique et aux voyages, la pandémie de COVID-19 a exercé des répercussions importantes sur la capacité d'IRCC de traiter les demandes et sur la capacité des étrangers de venir au Canada et de s'y installer en tant que résidents permanents. Bien que l'objectif fixé n'ait pas été atteint, les niveaux d'immigration en 2020 ont contribué à la croissance économique, au regroupement familial et aux engagements humanitaires du gouvernement. Le plan des niveaux d'immigration de 2021-2023 a reporté l'objectif visant à combler le manque d'admissions de résidents permanents de 2020, plus de 156 000, et a établi de nouveaux objectifs, soit 401 000 en 2021, 411 000 en 2022 et 421 000 en 2023.

**Indicateur 2 :** IRCC demeure déterminé à atteindre, d'ici 2023, la cible de 4,4 % d'immigrants francophones qui s'établissent à l'extérieur du Québec. Il poursuit ses efforts visant à accroître les admissions et a fait évoluer une approche axée sur des outils de sélection favorisant les candidats francophones, qu'il conjugue avec les efforts ciblés de promotion à l'étranger et au Canada.

**Indicateur 3 :** En 2020, un très faible pourcentage (0,2 %) de demandeurs de résidence permanente ont été déclarés interdits de territoire pour des motifs sanitaires, tandis que 2 % des personnes admises au Canada dans l'ensemble comportaient dans leur visa une condition liée à la surveillance médicale. Ces mesures ont été constantes au fil du temps, ce qui démontre que le profil de santé général de ces demandeurs est resté stable même si le gouvernement accroît d'une année à l'autre les admissions au moyen de son plan annuel des niveaux d'immigration. La proportion de demandeurs admis avec un état de santé nécessitant une surveillance médicale est nettement plus élevée que la proportion de demandeurs déclarés interdits de territoire pour des motifs sanitaires. La protection de la santé publique fait partie intégrante du système d'immigration du Canada, et ces résultats démontrent que le programme de dépistage sanitaire d'IRCC atteint les objectifs parallèles consistant à protéger la santé des Canadiens tout en facilitant l'arrivée des nouveaux arrivants.

**Indicateur 4 :** En 2020, 0,11 % des demandeurs de résidence permanente ont été déclarés interdits de territoire pour des motifs de sécurité, ce qui représente une diminution par rapport au taux de 0,19 % en 2019. Si le traitement de l'ensemble des demandes d'immigration a fortement diminué en 2020 en raison de la pandémie de COVID-19, ce pourcentage a connu une baisse constante au cours des cinq dernières années. La fluctuation des résultats peut être attribuable à divers facteurs, y compris des circonstances internationales qui échappent au contrôle du Ministère ainsi que des processus de contrôle et d'autres mesures d'intégrité des programmes qui réduisent la probabilité que des personnes ayant des antécédents en matière de sécurité et de criminalité demandent le statut de résident permanent.

**Indicateur 5 :** La pandémie de COVID-19 a engendré des défis importants pour le traitement des demandes de résidence permanente en raison de la fermeture de bureaux. Ces défis ont fait en sorte qu'IRCC n'a pas été en mesure de respecter ses normes de service publiées dans les sept secteurs d'activité. IRCC prend des mesures pour aborder et surmonter les défis liés à la pandémie qui ont entravé le traitement des demandes cependant, à mesure que les volumes de demandes sont traitées dans les mois à venir, une augmentation correspondante des délais de traitement est prévue.

**Indicateur 6 :** En 2020, 85,7 % des demandeurs de résidence permanente ont déclaré être satisfaits des services fournis par le Ministère dans l'ensemble, ce qui représente une diminution de 6,3 pourcent par rapport à l'année précédente et peut être dû aux fermetures de bureaux et des restrictions sur les voyages internationaux. La satisfaction des clients devrait continuer d'être touchée par les répercussions de la pandémie sur la prestation de services et les délais de traitement en 2021.

## Résultats atteints

### Résultat ministériel 4 : Les résidents permanents sont accueillis et bénéficient d'un soutien à l'établissement

#### Programmes d'établissement

La nécessité de respecter la distanciation sociale pendant la pandémie a obligé les fournisseurs de services (FS) à passer d'un modèle de prestation de services principalement en personne à un modèle de prestation de services en mode virtuel. En 2020-2021, 31 % moins de nouveaux arrivants ont accédé aux services d'établissement par rapport à l'année précédente.

Dans le cadre du Programme d'établissement, on a continué de verser des fonds aux FS pour qu'ils viennent en aide aux résidents permanents en leur offrant divers services tels que les services avant l'arrivée, les services d'évaluation des besoins et des atouts et d'aiguillage, les services d'information et d'orientation, les services de formation linguistique, les services liés à l'emploi, et les services de connexions communautaires. Dans le cadre du Programme d'établissement, on a également continué de financer les services de soutien (p. ex. la garde d'enfants, le transport et l'interprétation) pour aider les nouveaux arrivants à accéder aux services d'établissement ainsi qu'aux services indirects qui appuient l'établissement de partenariats, le renforcement des capacités et l'échange de pratiques exemplaires entre les fournisseurs de services.

Les réfugiés pris en charge par le gouvernement et les autres nouveaux arrivants vulnérables ayant des besoins importants bénéficient généralement des services d'établissement au moyen d'une approche de gestion des cas dans les 12 à 18 mois suivant leur arrivée au Canada. Cette approche intensive de prestation de services vise à renforcer la capacité des clients de vivre en sécurité et de manière autonome dans la société canadienne. Tout au long de la pandémie de COVID-19, IRCC a mobilisé le secteur de l'établissement et a travaillé conjointement à la prestation sûre et efficace de services immédiats et essentiels aux réfugiés pris en charge par le gouvernement et aux autres nouveaux arrivants vulnérables.

#### Coup d'œil sur les chiffres

- Plus de 379 000 nouveaux arrivants au Canada ont accédé à au moins un service d'établissement direct parmi ceux offerts par plus de 500 organismes financés par IRCC.
- Les fournisseurs de services qui ont répondu au sondage d'IRCC sur la prestation de services d'établissement à distance (octobre 2020) ont précisé dans une proportion de 97 % qu'ils fournissaient des services virtuels, par rapport à 58 % avant la pandémie.
- Il est à noter que 344 modifications ont été apportées aux ententes de contribution pour faciliter l'adaptation des services qui s'est avérée nécessaire en raison de la pandémie.

## **Soutenir les fournisseurs de services d'établissement pendant la pandémie**

En 2020-2021, IRCC a bonifié ses investissements dans des secteurs de premier plan tels que les programmes de santé mentale, en région rurale et destinés aux francophones en réponse aux nouveaux défis occasionnés par la pandémie. Des modifications ont été apportées aux ententes de contribution conclues avec les fournisseurs de services d'établissement et continuent de l'être afin de répondre à de nouveaux besoins, notamment en ce qui concerne la marge de manœuvre nécessaire à l'achat d'équipement de protection individuelle et de matériel informatique, l'adaptation de la prestation de services en personne en fonction des restrictions sanitaires supplémentaires imposées dans le contexte de la COVID-19 (comme des classes moins nombreuses), la mise en place d'une fonction de signature numérique pour les ententes, et le soutien à la transition vers la prestation de services en mode virtuel.

La transition de la prestation de services en personne vers la prestation de services en mode virtuel a entraîné de nouveaux défis et priorités pour les FS. Par exemple, les nouveaux arrivants ayant peu d'aptitudes en informatique et un accès limité aux appareils électroniques et à la bande passante Internet se sont heurtés à des obstacles importants au moment d'accéder aux services d'établissement. Les FS ont continué d'accorder la priorité aux nouveaux arrivants vulnérables qui avaient besoin de services essentiels en personne et d'un encadrement en matière de littératie numérique, dans la mesure du possible.

## **Travail avec les intervenants**

Une planification conjointe continue entre les FS et les partenaires fédéraux, provinciaux et territoriaux a permis d'optimiser les investissements et de voir à ce que les programmes tiennent compte de la relance économique. En 2020-2021, IRCC a soutenu le groupe de travail sur la technologie du Conseil national de l'établissement et de l'intégration (CNEI) en consultant le secteur de l'établissement afin d'établir les besoins liés à la transition vers des modèles de prestation de services en ligne et hybrides (en mode virtuel et en personne). IRCC a collaboré avec le CNEI pour expliquer l'approche fédérale visant à réagir à la pandémie et à faciliter la transmission de renseignements aux réseaux élargis des membres du secteur de l'établissement. IRCC a aussi fait parvenir régulièrement aux membres du CNEI des renseignements multilingues sur les ressources, les prestations et les programmes fédéraux pour la COVID-19.

On a présenté des webinaires nationaux aux travailleurs de première ligne en février 2021 afin de transmettre des renseignements au sujet de la planification de la vaccination contre la COVID-19. IRCC a également organisé des webinaires nationaux, qui ont été tenus conjointement avec l'Agence du revenu du Canada en mars 2021, afin de soutenir les travailleurs de première ligne chargés de l'établissement qui aident les nouveaux arrivants à produire leurs déclarations de revenus dans le but d'optimiser les économies réalisées grâce aux prestations d'urgence.

## **Cours de langue donnés aux nouveaux arrivants pour un établissement et une intégration réussis**

Puisque la maîtrise de l'anglais ou du français est essentielle pour assurer la réussite de l'installation et de l'intégration, le fait d'offrir aux nouveaux arrivants adultes la possibilité d'améliorer leurs compétences linguistiques afin de vivre et de travailler au Canada demeure une priorité pour le Programme d'établissement d'IRCC. Des services de formation linguistique de grande qualité, souples et accessibles aux fins d'établissement sont offerts par des fournisseurs de services financés partout au pays, à l'extérieur du Québec. Par le biais du [Plan d'action pour les langues officielles – 2018-2023](#)<sup>xxxix</sup>, IRCC finance également des services de formation linguistique adaptés aux besoins des nouveaux arrivants francophones qui s'établissent dans des communautés francophones en situation minoritaire.

En 2020-2021, 77 656 nouveaux arrivants ont participé à une formation linguistique financée par IRCC. Afin d'assurer la continuité des services pendant la pandémie, le Ministère a élargi le soutien en ligne dans ce domaine. Une nouvelle plateforme nationale en ligne, qui comprend des outils et des ressources pédagogiques, a été lancée pour appuyer la prestation d'une formation linguistique. En s'appuyant sur les infrastructures en place, le Ministère a aussi accru la disponibilité de l'apprentissage à distance et des aides à la formation et au mentorat des enseignants. Les clients ayant une faible capacité linguistique ou une faible maîtrise des outils numériques étaient admis en priorité pour les cours en personne, dans la mesure du possible.

Une [évaluation](#)<sup>xl</sup> des services de formation linguistique menée en décembre 2020 a révélé que, dans l'ensemble, les services de formation linguistique financés par IRCC étaient conçus de manière à être souples et efficaces afin de répondre aux divers besoins des nouveaux arrivants et de favoriser leur progression. L'évaluation a également reconnu la complexité de l'acquisition d'une langue seconde et recommandait des améliorations aux programmes futurs.

## **Des services de qualité pour les réfugiés dans le cadre du Programme d'aide à la réinstallation**

Par l'intermédiaire du [Programme d'aide à la réinstallation](#)<sup>xli</sup> (PAR), IRCC soutient les réfugiés pris en charge par le gouvernement (RPG) et d'autres clients admissibles en accordant un financement aux FS en vue de la prestation de services immédiats et essentiels et de l'apport d'un soutien financier aux réfugiés (généralement pour un an) pour les aider à débiter leur vie au Canada. Le 1<sup>er</sup> avril 2020, IRCC a conclu de nouvelles ententes de contribution avec 32 FS pour cinq ans afin d'offrir les services du PAR dans 34 collectivités hors Québec. En 2020-2021, un total de 3 302 clients de la catégorie des RPG ont reçu des services dans le cadre du PAR.

Étant donné que les réfugiés sont encore plus vulnérables dans un environnement pandémique, les FS du PAR ont dû relever des défis pour s'adapter au rythme, au volume et à la complexité des besoins des clients. La planification conjointe et la transmission de renseignements aux provinces et aux territoires, de même que la collaboration avec les fournisseurs du PAR aux fins de la planification d'une reprise des admissions correspondant davantage aux niveaux

pré pandémiques, ont été essentielles pour relever ces défis et assurer la coordination des services pour les nouveaux arrivants.

Tout au long de 2020-2021, IRCC a transmis aux FS et aux répondants du secteur privé au Canada des renseignements au sujet des réponses stratégiques fédérales à la COVID-19, y compris des documents multilingues sur la COVID-19, afin de faire connaître les ressources et de donner une orientation sur les conseils à donner aux nouveaux arrivants à propos des mesures d'atténuation de la pandémie. Une équipe de travail conjointe entre le Ministère et les FS d'aide à la réinstallation a été créée pour contribuer à la préparation de l'arrivée des RPG pendant la pandémie.

Le [financement de l'amélioration de la prestation de services](#)<sup>xlii</sup> permet de poursuivre la mise à l'essai de moyens novateurs d'accroître l'efficacité des services d'établissement tels que le [projet Alliés pour l'intégration des réfugiés](#)<sup>xliii</sup> (en anglais seulement) du [Conseil ontarien des organismes de service aux immigrants](#)<sup>xliv</sup> (en anglais seulement), qui étudie la façon dont les répondants du secteur privé et les fournisseurs de services d'établissement peuvent collaborer plus efficacement à l'amélioration des résultats pour les réfugiés parrainés par le secteur privé.

### **Services d'établissement pour les francophones**

Le gouvernement demeure résolu, y compris pendant la pandémie, à soutenir la vitalité des communautés francophones en situation minoritaire à l'échelle du Canada. En 2020-2021, IRCC a poursuivi la mise en œuvre du parcours d'intégration francophone, qui vise à renforcer les services d'établissement et de réinstallation offerts par les organismes francophones aux clients francophones, et à faire en sorte que les nouveaux arrivants de toutes origines linguistiques soient au courant de ces services tout au long de leur parcours d'établissement et d'intégration.

En avril 2020, IRCC a mis sur pied le Comité consultatif national en établissement francophone, dont le mandat est de faire des recommandations au Ministère au sujet d'une coordination nationale renouvelée du secteur de l'établissement francophone et de contribuer à l'élaboration de politiques et programmes futurs. En décembre 2020, le parcours d'intégration francophone et l'initiative [Mon projet de vie en français au Canada](#)<sup>xlv</sup> ont fait l'objet d'une promotion lors de l'édition de 2021 de [Destination Canada](#)<sup>xlvi</sup> et auprès du [Réseau de développement économique et d'employabilité](#)<sup>xlvii</sup>. IRCC a collaboré étroitement avec la [Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada](#)<sup>xlviii</sup> et les [Réseaux en immigration francophone](#)<sup>xlix</sup> pour établir des orientations stratégiques, favoriser un dialogue continu et mieux comprendre les enjeux et les besoins des communautés francophones en situation minoritaire.

En 2020-2021, le nombre de fournisseurs de services d'établissement francophones est passé de 50 à 80 et celui des FS d'aide à la réinstallation francophones, d'un à deux. Des fonds versés à huit organismes ont permis la mise en œuvre de projets visant à renforcer la capacité des communautés francophones et des travailleurs de l'établissement dans des domaines tels que la

santé mentale et l'aide aux aînés, aux femmes et aux familles, ainsi qu'à accroître la participation des employeurs en français. Les FS francophones ont reçu un financement de 53 millions de dollars en 2020-2021, par rapport à 39 millions de dollars en 2019-2020. Ces fonds provenaient de différentes sources, dont le Plan d'action pour les langues officielles 2018-2023.

## Résultats atteints

### Résultat ministériel 4 : Les résidents permanents sont accueillis et bénéficient d'un soutien à l'établissement

Indicateurs de résultat ministériel	Cibles	Date d'atteinte des cibles	Résultats réels
1. Pourcentage de Canadiens favorables au niveau d'immigration actuel	≥ 65 %	Fin de chaque EF	<b>2018-2019</b> : 57 % <b>2019-2020</b> : 66 % <b>2020-2021</b> : 76 %
2. Pourcentage de clients des services d'établissement ayant amélioré leur maîtrise d'une des langues officielles	≥ 50 %	Fin de chaque EF	<b>2018-2019</b> : 42 % <b>2019-2020</b> : 37 % <b>2020-2021</b> : 37,6 %
3. Pourcentage de clients des services d'établissement ayant acquis les connaissances et les compétences nécessaires à l'intégration au marché du travail canadien	≥ 50 %	Fin de chaque EF	<b>2018-2019</b> : 60 % <b>2019-2020</b> : 50 % <b>2020-2021</b> : 49,5 % <sup>16</sup>

## Analyse des indicateurs de rendement

**Indicateur 1** : La source des données pour cet indicateur est l'Enquête de suivi annuelle d'IRCC, qui en 2020-2021 a été ajustée pour refléter les circonstances de la pandémie de COVID-19. En 2020-2021, l'enquête a mesuré le soutien à « 401 000 immigrants en tant que résidents permanents cette année, dont beaucoup sont déjà au Canada en tant que résidents temporaires », tandis qu'en 2019-2020, le soutien a été mesuré pour « 401 000 immigrants cette année ». Ce changement est probablement la principale cause du niveau significativement plus élevé de soutien enregistré pour les niveaux d'immigration en 2020-2021 (+10 points de pourcentage, par rapport à 2019-2020) plutôt qu'un changement dans l'opinion des Canadiens sur les niveaux d'immigration. Le soutien aux niveaux d'immigration est resté généralement constant au cours des 15 dernières années (à la suite d'un changement positif important dans les opinions des Canadiens sur les niveaux d'immigration entre 1996 et 2004, mesurés dans des études distinctes de recherche sur l'opinion publique menées par IRCC et Environics Institute).

<sup>16</sup> Une nouvelle méthodologie a été appliquée en 2020-2021 pour cet indicateur. Par conséquent, les comparaisons d'une année à l'autre doivent être interprétées avec prudence. De plus, l'accès aux services d'établissement en 2020-2021 pourrait avoir été influencé par la pandémie.

**Indicateur 2 :** L'évaluation des services de formation linguistique de 2020 a montré que les clients ayant des besoins plus élevés, notamment ceux en alphabétisation, ne progressent pas aussi bien que les autres clients. Le nombre croissant de clients qui ont de faibles compétences linguistiques et en alphabétisation est en partie attribuable à la réduction des listes d'attente pour les clients prioritaires et à l'augmentation du nombre d'admissions de nouveaux arrivants vulnérables. De nombreux apprenants dans les classes à temps partiel ne progressent pas aussi rapidement que ceux des classes à temps plein. Néanmoins, la formation linguistique présente des avantages supplémentaires tels que l'apprentissage de la société et de la culture canadiennes, ainsi que la promotion de la capacité des nouveaux arrivants à naviguer dans la vie quotidienne au Canada (p. ex. accéder à un service, trouver un emploi et nouer des relations).

**Indicateur 3 :** Les données montrent que, parmi les clients qui ont reçu des services d'établissement, environ la moitié ont déclaré avoir amélioré leurs connaissances sur plusieurs sujets liés à la participation au marché du travail, tels que la recherche pour/la demande d'emploi, l'établissement de contacts, de connexions, de réseaux, la formation et/ou les qualifications professionnelles évaluées; créer une entreprise et/ou utiliser des compétences non techniques au travail. Bien que les résultats soient inférieurs à ceux de l'année précédente, malgré les défis posés par la pandémie, la cible a été presque atteinte.

## Résultats atteints

### Résultat ministériel 5 : Les immigrants et les réfugiés accèdent à l'autonomie financière et contribuent à la croissance de la population active

Les immigrants économiques sont un pilier central de la reprise économique et de la croissance future du Canada : ils sont instruits; combler les pénuries ciblées sur le marché du travail et les compétences ; contribuent à l'innovation, à la diversité sur le lieu de travail ; et sont capables de s'intégrer rapidement au marché du travail canadien.

#### Entrée express

Lancé en janvier 2015, Entrée express est un système de gestion des demandes fondé sur des données probantes pour le Programme des travailleurs qualifiés (fédéral), le Programme des travailleurs de métiers spécialisés (fédéral), la Catégorie de l'expérience canadienne et une partie du Programme des candidats des provinces. Entrée express a été conçu pour sélectionner au préalable les candidats au capital humain élevé qui ont le potentiel de réussir sur le plan économique sur le marché du travail canadien à long terme.

En mai 2020, on a publié une [évaluation d'Entrée express](#)<sup>1</sup>, qui a mis en évidence les répercussions préliminaires d'Entrée express sur la gestion du système et les résultats économiques. En particulier, l'évaluation a révélé que les candidats sélectionnés par l'intermédiaire d'Entrée express démontraient généralement des niveaux élevés de participation au marché du travail et de revenu d'emploi, et qu'ils travaillaient dans leur profession principale. Par exemple, 95 % des demandeurs principaux d'Entrée express occupaient un emploi au cours de la première année suivant leur admission au Canada en tant que résidents permanents. De plus, parmi les demandeurs principaux d'Entrée express qui travaillaient, 83 % ont déclaré le faire dans leur profession principale, et ont gagné 20 % plus que les demandeurs principaux qui n'avaient pas été sélectionnés au moyen d'Entrée express. Également, 43 % des demandeurs principaux admis au moyen d'Entrée express exerçaient une profession exigeant habituellement des études universitaires pour leur premier emploi en tant que résidents permanents, par rapport à 25 % pour les demandeurs principaux des volets autres qu'Entrée express.

#### Croissance de la main-d'œuvre régionale grâce à l'immigration

Bien que le Ministère ait été touché par des retards liés à la pandémie, il a continué d'accueillir des immigrants dans le cadre de programmes économiques permanents et a poursuivi l'élaboration et la mise en œuvre de programmes pilotes d'immigration économique en 2020-2021. Les programmes d'immigration économique permettent de répondre aux besoins régionaux, d'accroître la rétention des nouveaux arrivants, de favoriser l'indépendance économique des nouveaux arrivants et d'offrir des services d'établissement ciblés.

Le [Programme des candidats des provinces](#)<sup>li</sup> a continué de permettre aux provinces et aux territoires de créer des catégories d'immigration pour désigner des immigrants de tous les niveaux de compétence qui répondaient aux besoins du marché du travail et de l'économie locale, et qui étaient susceptibles de résider dans leur région et d'y réussir leur établissement

économique. En 2020-2021, 11 provinces et territoires avaient conclu des ententes sur les candidats des provinces pour plus de 70 volets d'immigration différents ciblant les travailleurs, les diplômés et les entrepreneurs.

En 2020, le [Programme pilote d'immigration dans les communautés rurales et du Nord](#)<sup>lii</sup> (PPICRN) a été lancé dans 11 collectivités participantes de l'Ouest canadien et de l'Ontario. Le programme incite aux nouveaux arrivants à s'établir dans les petites collectivités grâce à des programmes d'immigration personnalisés axés sur les priorités locales en matière de développement économique et inclut des services d'établissement ciblés (p. ex. le jumelage de nouveaux arrivants avec des membres de la collectivité). En 2020-2021, IRCC a reçu 308 demandes de résidence permanente (561 personnes) dans le cadre du PPICRN. En réponse aux interruptions de travail causées par la pandémie, IRCC a modifié l'exigence en matière d'expérience de travail du PPICRN en la fixant à une année d'expérience cumulative. Grâce à ce changement, les candidats dont l'expérience de travail a été interrompue durant la pandémie ont pu soumettre une demande plus tôt, sans avoir à recommencer à acquérir de l'expérience de travail admissible.

Le [Programme pilote d'immigration au Canada atlantique](#)<sup>liii</sup> (PPICA) est un partenariat de collaboration établi entre le Ministère et les provinces de l'Atlantique en vue de la mise à l'essai de méthodes novatrices d'attraction et de rétention des immigrants au Canada atlantique. Une [évaluation](#)<sup>liv</sup> du PPICA a été réalisée en octobre 2020. En 2020-2021, le Ministère a fait progresser les travaux avec les provinces de l'Atlantique en vue de la transition du programme pilote vers un programme permanent d'immigration au Canada atlantique, y compris la publication préalable des règlements proposés pour le programme permanent dans la [Gazette du Canada le 12 juin 2021](#)<sup>lv</sup>.

L'évolution du Programme des candidats des municipalités (PCM) s'est poursuivie en 2020-2021. Conformément à l'engagement énoncé dans la lettre de mandat du ministre d'IRCC de 2019, le programme permettra aux collectivités locales, aux chambres de commerce et aux conseils du travail locaux de parrainer directement des immigrants permanents. Cet engagement illustre le rôle important que jouent les collectivités dans l'accueil et le maintien des nouveaux arrivants au Canada, et répond aux besoins démographiques et liés au marché du travail propres à différentes régions du pays. Au cours de l'été 2020, IRCC a mené des [consultations approfondies](#)<sup>lvi</sup> avec des intervenants à l'échelle du Canada au sujet des niveaux cibles d'immigration ainsi que de la portée et des objectifs du PCM. Des intervenants francophones ont également été mobilisés pour soutenir l'intégration d'une optique francophone dans le PCM.

### **Projet sur la voie d'accès à la mobilité économique**

Lors d'une réunion virtuelle des [Consultations annuelles tripartites sur la réinstallation](#)<sup>lvii</sup> en juin 2020, le Canada a réaffirmé son engagement continu envers la mobilité de la main-d'œuvre pour les réfugiés qualifiés par l'intermédiaire du [Projet sur la voie d'accès à la mobilité économique](#)<sup>lviii</sup> (PVAME). Ce projet pilote permet aux réfugiés qualifiés d'accéder aux voies

d'immigration économique actuelles du Canada. IRCC a continué de travailler avec les gouvernements provinciaux et territoriaux ainsi que des intervenants externes pour faire progresser le projet.

Les réfugiés qualifiés ayant obtenu le statut de résident permanent dans le cadre du PVAME se sont établis à l'échelle du Canada et ont trouvé un emploi dans les secteurs des soins de santé et des métiers spécialisés. IRCC continue de travailler avec les intervenants pour préparer le terrain en vue du lancement opérationnel à venir de la phase 2, à l'automne 2021, lequel consiste à proposer des mesures qui faciliteront le parcours des clients et aideront le Ministère à atteindre son objectif de traiter 500 réfugiés et leur famille au moyen des voies d'immigration économique existantes d'ici 2023.

### **Services d'établissement liés à l'emploi**

Les services d'établissement liés à l'emploi permettent aux nouveaux arrivants, y compris les réfugiés, de mieux comprendre le milieu de travail canadien et les aident à surmonter les obstacles à l'accès au marché du travail. Le Ministère collabore avec des organismes de tout le pays, à l'extérieur du Québec, à la prestation de services tels que des services de placement professionnel, des occasions de mentorat, la préparation à l'obtention d'un permis d'exercice ou d'une accréditation, des possibilités de réseautage, des compétences en recherche d'emploi ainsi que des services d'orientation professionnelle et de jumelage.

En 2020-2021, 44 330 nouveaux arrivants ont bénéficié de services liés à l'emploi, dont des interventions à court terme (p. ex. des possibilités de réseautage professionnel et des services d'orientation professionnelle) ainsi que des interventions à long terme (p. ex. des services de placement professionnel et un mentorat professionnel).

Le [Projet pilote pour les nouvelles arrivantes racisées](#)<sup>lix</sup> d'IRCC vise à améliorer l'emploi et l'avancement professionnel des nouvelles arrivantes racisées au Canada en éliminant les obstacles auxquels elles peuvent se heurter, discrimination fondée sur le sexe et la race, emploi précaire ou à faible revenu, absence de services de garde d'enfants abordables et faible soutien social. En 2020-2021, une prolongation a été accordée à certaines ententes afin de poursuivre la prestation de services directs pour soutenir les femmes racisées nouvellement arrivées au fil du redressement économique canadien.

En 2020-2021, le financement de l'amélioration de la prestation de services a permis de continuer de mettre à l'essai des moyens novateurs d'améliorer l'efficacité des services d'établissement. Par exemple, l'organisme Accessible Community Counselling and Employment Services (Toronto) a collaboré avec Starbucks Canada pour aider 360 jeunes réfugiés à obtenir un emploi concurrentiel de premier échelon en s'attaquant à des obstacles tels que la langue, la méconnaissance de la culture d'entreprise canadienne et les difficultés d'accès au marché du travail.

## Programme fédéral de stage pour les nouveaux arrivants

Le [Programme fédéral de stage pour les nouveaux arrivants](#)<sup>lx</sup> (PFSNA) offre aux nouveaux arrivants admissibles la possibilité d'acquérir une précieuse expérience de travail temporaire, de même que des possibilités de formation et de mentorat à IRCC et au sein d'autres organisations fédérales, provinciales et municipales canadiennes. Des stages sont proposés dans des domaines tels que l'administration, le soutien et la gestion de projets, la politique et la recherche, et l'informatique.

En 2020-2021, grâce aux fournisseurs de services financés par IRCC, 1 745 candidats ont obtenu des renseignements au sujet de l'intégration dans le milieu de travail canadien, de la formation préparatoire à l'emploi, de la préparation à l'entrevue, du perfectionnement des compétences de base et de l'acquisition de connaissances qui les aideront au moment de postuler un emploi dans la fonction publique au Canada. Le PFSNA a pris de l'expansion pour inclure Fredericton en tant que lieu d'exécution, ce qui porte à six le nombre total de lieux d'exécution. L'année dernière, 113 stagiaires ont été placés dans 25 organisations, dont 35 à IRCC. En outre, le Programme a célébré son 10<sup>e</sup> anniversaire. Plus de 880 nouveaux arrivants ont été placés dans plus de 50 organisations gouvernementales depuis le lancement du Programme, en 2010.

## Résultats atteints

### Résultat ministériel 5 : Les immigrants et les réfugiés accèdent à l'autonomie financière et contribuent à la croissance de la population active

Indicateurs de résultat ministériel	Cibles	Date d'atteinte des cibles	Résultats réels
1. Pourcentage de nouveaux arrivants qui ont un emploi <sup>17</sup>	≥ 65 %	Fin de chaque AC	<b>2018</b> : 71 % <b>2019</b> : 70 % <b>2020</b> : 69,1 %
2. Pourcentage d'immigrants et de réfugiés qui se situent dans la fourchette de revenu moyen ou qui la dépassent <sup>18</sup>	≥ 50 %	Fin de chaque EF	<b>2018-2019</b> : 56 % <b>2019-2020</b> : 55 % <b>2020-2021</b> : 56,2 %
3. La part des immigrants et des réfugiés dans la population active canadienne, exprimée en pourcentage	≥ 25 %	Fin de chaque AC	<b>2018</b> : 27 % <b>2019</b> : 28 % <b>2020</b> : 27,5 %

<sup>17</sup> Ce chiffre inclut les personnes âgées de 25 à 54 ans qui ont été admises au Canada il y a entre un et cinq ans.

<sup>18</sup> Les résultats réels pour cet indicateur sont fondés sur les données sur le revenu des huit dernières années. Plus particulièrement, les résultats de 2018-2019 couvrent les années 2009 à 2016, ceux de 2019-2020 couvrent les années 2010 à 2017, et ceux de 2020-2021 couvrent les années 2011 à 2018.

## Analyse des indicateurs de rendement

**Indicateur 1 :** En 2020, 69,1 % des nouveaux arrivants âgés de 25 à 54 ans qui s'étaient établis au cours des cinq années précédentes occupaient un emploi. Ce pourcentage dépasse l'objectif fixé pour cet indicateur. Bien qu'il ait diminué par rapport à celui de 2019 (-0,9 point de pourcentage), l'écart est plus faible que celui observé dans la population totale de la même tranche d'âge (-3,9 points de pourcentage). Cette baisse se rattache aux changements dans la main-d'œuvre découlant de la pandémie de COVID-19. L'emploi est une mesure clé de l'indépendance économique des particuliers. Dans le contexte plus vaste de l'immigration, il indique si le marché du travail canadien offre la pleine participation à tous les nouveaux arrivants, quelle que soit la catégorie d'immigration. L'assouplissement des restrictions en matière de santé publique qui se poursuit devrait améliorer les résultats pour cet indicateur dans les années à venir.

**Indicateur 2 :** De 2011 à 2018, 56,2 % de tous les immigrants et réfugiés au Canada se situaient continuellement au-dessus du seuil de la mesure de faible revenu (MFR). Cette donnée représente une hausse par rapport au point de données de l'année précédente (55,4 %) et atteint l'objectif fixé pour cet indicateur. Le fait de disposer d'un revenu supérieur au seuil de la MFR est utilisé en tant que mesure approximative de la « classe moyenne ». La mesure dans laquelle les nouveaux arrivants rejoignent la classe moyenne canadienne est un indicateur de la façon dont la société canadienne facilite la contribution des immigrants et en tire profit. Il est à noter que la période de référence pour cet indicateur est antérieure au début de la pandémie; par conséquent, les résultats pour cet indicateur à l'avenir pourraient être relativement plus faibles.

**Indicateur 3 :** En 2020, les immigrants représentaient 27,5 % de la population active, ce qui dépasse l'objectif pour cet indicateur. On reconnaît que les tendances récentes des statistiques du marché du travail canadien démontrent que la main-d'œuvre née au Canada diminue, mais l'immigration est un outil important pour contrer ces tendances et faire croître la main-d'œuvre et l'économie du Canada. La mesure du pourcentage de la main-d'œuvre canadienne composée d'immigrants et de réfugiés, de même que de sa croissance, est un élément important lorsqu'il s'agit d'évaluer l'efficacité de l'une des responsabilités essentielles du Ministère.

## Résultats atteints

### Résultat ministériel 6 : Les immigrants et les réfugiés sentent qu'ils font partie de la société canadienne et ils y participent

#### Services d'établissement favorisant l'intégration des nouveaux arrivants

L'intégration est le processus par lequel les nouveaux arrivants deviennent des participants égaux et à part entière dans les diverses dimensions de la société. IRCC appuie l'intégration des nouveaux arrivants et leur donne un sentiment d'appartenance en finançant les services avant l'arrivée, les services d'évaluation des besoins et des atouts et d'aiguillage, les services d'information et d'orientation et les services de connexions communautaires.

En 2020-2021, plus de 16 000 nouveaux arrivants, dont des réfugiés, ont bénéficié de services avant leur arrivée. Bien que cela représente une baisse notable par rapport aux 36 000 personnes ayant reçu des services en 2019-2020, les 16 fournisseurs de services avant l'arrivée financés par IRCC ont continué d'offrir des services et un soutien essentiels en matière d'établissement à l'étranger aux clients admissibles en utilisant des mécanismes de prestation en mode virtuel pendant la pandémie. Les clients ont ainsi pu disposer des renseignements dont ils avaient besoin dès qu'ils ont été autorisés à voyager, ce qui a contribué à simplifier l'accès aux services d'établissement et aux mesures de soutien communautaire à leur arrivée au Canada.

Afin de mieux comprendre les besoins des nouveaux arrivants et d'y répondre, on a procédé en 2020-2021 à une évaluation complète des besoins de plus de 183 500 nouveaux arrivants afin d'orienter leur parcours d'établissement. La plupart de ces nouveaux arrivants ont été aiguillés vers divers services financés par IRCC et d'autres services communautaires, notamment les services de santé mentale et les services juridiques. Une politique en matière de services d'évaluation des besoins et des atouts et d'aiguillage, qui a été révisée de manière à inclure l'évaluation des forces d'un client afin qu'il mise sur ses connaissances, ses compétences, ses capacités et son expérience de vie, a été mise en œuvre en 2020-2021.

Pour approfondir la connaissance de la vie au Canada et faciliter la prise de décision, des services d'information et d'orientation ont été offerts à plus de 310 000 nouveaux arrivants sur des sujets tels que les ressources communautaires, la participation communautaire, les possibilités d'études, l'emploi et le revenu. Plusieurs nouveaux produits d'information sur l'établissement ont été élaborés, dont la vidéo [Trouver un emploi est du travail en soi](#)<sup>lxi</sup>, qui est fondée sur une vaste consultation menée auprès de spécialistes de l'emploi.

Dans l'optique d'accroître la participation communautaire et l'intégration, plus de 58 500 nouveaux arrivants ont eu accès à des services de connexions communautaires, ce qui leur a permis d'élargir leurs réseaux, a favorisé leur santé physique et mentale, et a facilité l'apprentissage informel des langues. Cette initiative a englobé des activités de groupe comme

des cercles de conversation, des séances de bien-être et des clubs d'aide aux devoirs, ainsi que des jumelages de personnes ou de familles avec des bénévoles tels que [Liaisons Canada](#)<sup>lxii</sup>, le tutorat et le soutien par les pairs. Pour s'adapter au contexte de la pandémie, on a fait en sorte que le programme Travailleurs de l'établissement dans les écoles (TEE) passe à un modèle hybride de prestation de services et on a continué d'offrir un soutien essentiel aux jeunes nouveaux arrivants et à leur famille. En 2020, IRCC a lancé une évaluation du programme TEE pour créer une base de données probantes sur le rendement, les pratiques exemplaires et les leçons retenues afin de contribuer à l'élaboration d'un cadre de politiques national.

### **Soutenir les communautés francophones**

En 2020-2021, IRCC a soutenu 13 [Réseaux en immigration francophone](#)<sup>lxiii</sup> (RIF) situés partout au Canada (à l'exception du Québec) qui regroupent un ensemble diversifié de partenaires pour accueillir et intégrer les immigrants francophones dans les communautés francophones et acadiennes du pays. Les RIF ont joué un rôle essentiel dans l'élaboration et la mise en œuvre de projets communautaires au sein de 14 [communautés francophones accueillantes](#)<sup>lxiv</sup> à l'extérieur du Québec.

Le Parcours d'intégration francophone d'IRCC propose un modèle national de prestation de services à guichet unique dans le cadre d'un partenariat, [ConnexionsFrancophones.ca](#)<sup>lxv</sup>, qui garantit que les services avant l'arrivée destinés aux immigrants francophones sont offerts par des fournisseurs de services en français bien établis dans les communautés francophones. En 2020-2021, 80 % de tous les immigrants francophones admissibles souhaitant s'établir à l'extérieur du Québec ont reçu des services d'établissement avant leur arrivée dans le cadre de ce modèle.

#### **Comprendre les répercussions de la pandémie sur l'intégration sociale**

Le recours aux services d'établissement parmi les clients ayant récemment obtenu la résidence permanente a diminué, passant de 50 % en 2019 à 31 % en 2020. Les FS ont signalé que la pandémie avait grandement compliqué le maintien et la mobilisation des bénévoles nécessaires pour faciliter de nombreux volets des programmes, mais plus particulièrement celui des services de connexions communautaires.

IRCC a cherché à comprendre la pression exercée par la pandémie sur les nouveaux arrivants, les FS et les collectivités, et à mieux y répondre en s'engageant dans la lutte contre le racisme avec le Conseil national de l'établissement et de l'intégration ainsi que le Groupe consultatif des jeunes, en collaboration avec le ministère du Patrimoine canadien.

## Résultats atteints

### Résultat ministériel 6 : Les immigrants et les réfugiés sentent qu'ils font partie de la société canadienne et ils y participent

Indicateurs de résultat ministériel	Cibles	Date d'atteinte des cibles	Résultats réels
1. Pourcentage d'immigrants et de réfugiés qui ont un fort sentiment d'appartenance	≥ 85 %	Fin de chaque EF	<b>2018-2019</b> : 91 % <b>2019-2020</b> : 90 % <b>2020-2021</b> : 89,5 %
2. Pourcentage d'immigrants et de réfugiés qui font du bénévolat au Canada	≥ 30 %	Fin de chaque EF	<b>2018-2019</b> : 30 % <b>2019-2020</b> : 29 % <b>2020-2021</b> : 23,4 %

## Analyse des indicateurs de rendement

**Indicateur 1 :** Les derniers résultats du Sondage sur les résultats des nouveaux arrivants indiquent que la grande majorité des nouveaux arrivants qui ont répondu au sondage ont un fort sentiment d'appartenance au Canada. Cette conclusion est encourageante, compte tenu des défis découlant de la pandémie. Bien que l'ensemble de la société soit nécessaire pour créer un environnement accueillant pour les nouveaux arrivants afin de s'assurer qu'ils se sentent chez eux au Canada, IRCC cherche à créer des liens entre les nouveaux arrivants et les collectivités partout au Canada dans le cadre du Programme d'établissement. Grâce aux services de connexions communautaires, IRCC aide à promouvoir la compréhension interculturelle et la cohésion sociale et à améliorer, au bout du compte, le sentiment d'appartenance des nouveaux arrivants. La prestation d'autres services d'établissement, comme de la formation linguistique, des services liés à l'emploi et des renseignements sur divers sujets, permet également aux nouveaux arrivants de sentir qu'ils font partie du Canada.

**Indicateur 2 :** Les données recueillies dans le cadre du Sondage sur les résultats des nouveaux arrivants indiquent que le pourcentage d'immigrants qui font du bénévolat au Canada a diminué par rapport aux années précédentes, ce qui est inférieur à la cible. La pandémie de COVID-19 et les besoins en santé publique qui en ont découlé ont eu une incidence importante sur les activités de bénévolat et le nombre de bénévoles disponibles.

## Sélection et intégration des immigrants et des réfugiés

### Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2020-2021	Dépenses prévues 2020-2021	Autorisations totales pouvant être utilisées 2020-2021	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2020-2021	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2020-2021
2 149 199 201	2 149 199 201	2 610 027 345	2 233 980 128	84 780 927

### Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2020-2021	Nombre d'équivalents temps plein réels 2020-2021	Écart (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus) 2020-2021
3 304	3 129	(175)

Les renseignements sur les ressources financières, les ressources humaines et le rendement liés au Répertoire des programmes d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada sont accessibles dans l'[InfoBase du GC](#)<sup>lxvi</sup>.

Dans l'ensemble, la grande majorité des dépenses réelles pour cette responsabilité essentielle, soit 1,7 milliard de dollars, provient des dépenses liées aux subventions et contributions, ce qui comprend surtout les services de soutien à l'établissement et d'aide à la réinstallation. Ces dépenses comprennent un montant de 0,7 milliard de dollars pour la subvention liée à l'Accord Canada-Québec sur l'immigration et un montant de 0,2 milliard de dollars destiné aux provinces et aux municipalités pour l'hébergement provisoire en raison de l'augmentation du nombre de demandeurs d'asile. Le reste des dépenses correspond à un montant de 0,5 milliard de dollars utilisé pour appuyer les exigences opérationnelles d'IRCC, principalement pour la mise en œuvre des plans pluriannuels des niveaux d'immigration, ainsi que pour offrir une protection au titre du Programme fédéral de santé intérimaire, qui est une affectation à but spécial pour financer une couverture de santé temporaire et limitée pour les bénéficiaires éligibles, y compris les réfugiés réinstallés et les demandeurs d'asile.

L'écart entre les dépenses prévues et les dépenses réelles pour 2020-2021 est essentiellement attribuable aux nouvelles dépenses liées au financement reçu en cours d'année dans le cadre des Budgets supplémentaires des dépenses pour le Programme d'aide au logement provisoire, pour la mise en œuvre du projet d'interopérabilité en matière d'asile et pour l'amélioration de l'intégrité des frontières et du système d'octroi de l'asile du Canada annoncée dans le budget de 2019. Ces ressources additionnelles n'étaient pas incluses à l'étape de la planification. L'augmentation des dépenses a été partiellement compensée par des paiements de transfert inférieurs à ceux prévus pour les services de soutien à l'établissement et d'aide à la réinstallation, car le nombre d'arrivées au Canada et le traitement des demandes de réfugiés avant le départ de l'étranger ont grandement diminué en raison des mesures prises au Canada et dans le monde pour limiter la propagation de la COVID-19.

## Responsabilité essentielle 3 : Citoyenneté et passeports

### Description

IRCC fait la promotion des droits et responsabilités liés à la citoyenneté canadienne, et délivre des documents sûrs et reconnus internationalement de citoyenneté canadienne et de voyage pour que les Canadiens puissent participer pleinement à la société civile et pour faciliter les passages aux frontières tout en contribuant à la sécurité internationale et nationale.

### Analyse comparative entre les sexes plus

Le Programme de citoyenneté cherche à améliorer les politiques relatives à l'accessibilité, à l'équité et à l'abordabilité afin de faciliter un accès équitable à la citoyenneté pour tous les résidents permanents en menant une analyse comparative entre les genres Plus. Par exemple, en 2020-2021, un changement dans l'interprétation du mot « parent » dans la *Loi sur la citoyenneté* permet maintenant à des parents canadiens non biologiques, qui sont les parents légaux de leur enfant à sa naissance, de transmettre leur citoyenneté canadienne à leur enfant né à l'étranger, qui fait partie de la première génération née à l'étranger. Ce changement de politique aide les parents canadiens qui ont eu recours à la reproduction assistée à transmettre leur citoyenneté et rend la loi plus inclusive pour les personnes LGBTQ2.

Le Programme de citoyenneté utilise des exigences et des frais de naturalisation fondés sur l'âge pour faciliter un accès équitable au programme pour les mineurs et les personnes âgées. Il recueille des données pour le programme en fonction du sexe, de la date de naissance (âge), du lieu de naissance, des résultats de la langue officielle, les résultats du test de citoyenneté, l'historique des déclarations de revenus et les liens avec les données sur les admissions en résidence permanente pour informer de meilleurs résultats politiques pour les groupes vulnérables.

En 2020-2021, le Programme de passeport a mis en œuvre une politique pour permettre l'utilisation de documents de changement légal de nom délivrés par une province ou un territoire du Canada au moment de fournir un passeport portant le nouveau nom d'un client, sans exiger un document primaire modifié comme un certificat de naissance. Ce changement a permis de réduire les coûts potentiels et d'accroître l'efficacité du processus de passeport.

### Programme de développement durable à l'horizon 2030

En 2020-2021, IRCC a continué d'appuyer la mise en place de l'**ODD 16**<sup>lxvii</sup> [(en anglais seulement) mise en place d'institutions efficaces, responsables et transparentes à tous les niveaux] grâce au travail continu des Laboratoires des processus numériques qui visualise le parcours des clients d'un point de vue numérique. En 2020, IRCC a mis au point des outils en ligne qui permet aux demandeurs de fournir des renseignements à l'appui pour compléter leur

demande de carte de résident permanent et l'examen de citoyenneté. En 2020, IRCC a également travaillé à l'établissement et à la tenue de cérémonies de citoyenneté virtuelles, démontrant son engagement à encourager tous les résidents permanents à acquérir la citoyenneté canadienne et à souligner les objectifs de l'ODD 8<sup>lxviii</sup> [(en anglais seulement) promouvoir une croissance économique inclusive et soutenue, un emploi productif et un travail décent pour tous].

### **Principaux risques liés à la responsabilité essentielle 3**

La demande de demandes d'octroi de la citoyenneté a continué d'augmenter, ce qui a mis à l'épreuve la capacité d'IRCC à fournir des services axés sur le client en temps opportun et fiables dans le contexte de la COVID-19.

Le Programme de passeport a continué de fournir des services essentiels qui ont permis aux clients d'obtenir un passeport ou un titre de voyage pour rentrer chez eux ou voyager pour des raisons essentielles, assurant la mobilité des biens et des services.

Les détails sur les mesures prises pour répondre aux défis posés par la pandémie et améliorer les services des programmes Citoyenneté et Passeport se trouvent dans les sections suivantes.

## Résultats atteints

### Résultat ministériel 7 : Les résidents permanents admissibles deviennent citoyens canadiens

#### Répondre aux répercussions de la pandémie

En réponse aux mesures de pandémie et aux fermetures, IRCC a élaboré et offert divers services en ligne, notamment de l'examen de citoyenneté, des cérémonies de citoyenneté et des entrevues et audiences urgentes. Le Ministère a également accordé des prolongations aux demandeurs de citoyenneté pour leur permettre de fournir les documents requis.

Lancé en novembre 2020, l'examen de la citoyenneté en ligne a permis aux clients de satisfaire à l'exigence en matière de connaissances de la *Loi sur la citoyenneté* dans le confort de leur domicile. La première cérémonie de citoyenneté virtuelle a eu lieu le 1<sup>er</sup> avril 2020 pour un professeur d'université de Winnipeg qui effectuait des travaux de recherche sur la COVID-19. Pour ce faire, il a fallu repenser rapidement le format de la cérémonie et une collaboration considérable entre les partenaires du programme. En 2020-2021, plus de 56 700 clients ont prêté leur serment de citoyenneté pour devenir citoyens canadiens.

#### Démontrer l'engagement du gouvernement du Canada envers la réconciliation avec les peuples autochtones

En 2020-2021, le Ministère a continué de collaborer avec les organisations autochtones sur le contenu du guide de citoyenneté révisé afin d'aider les nouveaux arrivants à mieux connaître les droits et l'histoire des Autochtones. Le Ministère a également collaboré avec d'autres ministères, notamment Relations Couronne-Autochtones et Affaires du Nord Canada, Services aux Autochtones Canada, Patrimoine canadien, le ministère de la Justice et le ministère des Femmes et de l'Égalité des genres, ainsi que d'éminents historiens pour appuyer davantage ce travail.

Le 22 octobre 2020, le projet de loi C-8, *Loi modifiant la Loi sur la citoyenneté*<sup>lxix</sup>, a été déposé au Parlement. Le projet de loi répond à l'appel à l'action n° 94 de la Commission de vérité et réconciliation, qui demande de modifier le *serment de citoyenneté*<sup>lxx</sup> pour y inclure une référence aux droits ancestraux et issus de traités. Le projet de loi C-8 a reçu la sanction royale le 21 juin 2021, et le serment de citoyenneté révisé a été utilisé pour la première fois lors d'une cérémonie de citoyenneté le matin du 22 juin 2021.

#### Consultants en citoyenneté et en immigration

Les nouveaux arrivants et les demandeurs comptent souvent sur les conseils et l'expertise des consultants en immigration et en citoyenneté pour les aider à s'y retrouver dans les règles d'immigration et les processus de demande. Cependant, ces personnes peuvent être victimes de consultants frauduleux. Afin de protéger les demandeurs de citoyenneté, y compris les plus vulnérables, le Gouvernement du Canada met en œuvre un nouveau régime de gouvernance

professionnelle pour les consultants de citoyenneté. Dans le cadre de ces efforts, la *Loi sur le Collège des consultants en immigration et en citoyenneté*<sup>lxxi</sup> est entrée en vigueur en décembre 2020, et le nouveau Collège devrait ouvrir ses portes d'ici la fin de 2021. Une fois ouvert, le Collège des consultants en immigration et en citoyenneté deviendra l'organisme officiel des consultants en immigration et en citoyenneté partout au pays, agissant à titre d'institution indépendante chargée de réglementer la profession dans l'intérêt public. En 2020-2021, IRCC a continué de faire progresser la mise en œuvre de ce nouveau régime de gouvernance professionnelle pour les consultants, y compris un nouveau Code de conduite professionnelle pour les consultants, un processus de nomination pour sélectionner cinq directeurs de l'intérêt public au conseil d'administration du Collège, en plus de continuer à élaborer des règlements à l'appui du nouveau régime.

## Résultats atteints

Résultat ministériel 7 : Les résidents permanents admissibles deviennent citoyens canadiens			
Indicateurs de résultat ministériel	Cibles	Date d'atteinte des cibles	Résultats réels
1. Pourcentage de résidents permanents qui deviennent des citoyens canadiens	≥ 85 %	2021 (tous les cinq ans)	<b>2018</b> : 86 % (2016) <b>2019</b> : 86 % (2016) <b>2020</b> : 86 % (2016)
2. Pourcentage de demandes de citoyenneté traitées conformément aux normes de service	≥ 80 %	Fin de chaque EF	<b>2018-2019</b> : 81 % <b>2019-2020</b> : 65 % <b>2020-2021</b> : 9 %
3. Pourcentage de demandeurs de citoyenneté qui se déclarent globalement satisfaits des services reçus	≥ 90 %	Fin de chaque EF	<b>2018-2019</b> : 93 % <b>2019-2020</b> : 95 % <b>2020-2021</b> : 89,2 %

## Analyse des indicateurs de rendement

**Indicateur 1** : Cet indicateur reflète les taux de naturalisation au Canada et est fondé sur le Recensement de 2016. Au cours de la dernière décennie, les taux de naturalisation au Canada sont demeurés relativement stables et ont connu une légère croissance. Comme cet indicateur repose sur le recensement, le résultat du dernier exercice demeure le même et il y aura de nouveaux taux de naturalisation fondés sur le recensement de 2021 déclaré au cours du prochain exercice. Entre les exercices 2018-2019 et 2020-2021, plus de 512 000 résidents permanents qui avaient présenté une demande ont satisfait aux exigences et ont ainsi obtenu la citoyenneté canadienne.

**Indicateur 2** : En 2020-2021, 9 % des demandes d'attribution de la citoyenneté ont été traitées dans les délais de la norme de service de 12 mois. Même avant les fermetures dues à la pandémie de COVID-19 et la mise en œuvre d'initiatives de reprise des activités pour le Programme de citoyenneté, l'augmentation du nombre de demandes et les systèmes désuets ont entraîné une augmentation des délais de traitement. IRCC explore des façons d'améliorer le traitement des

demandes au fur et à mesure qu'il passe des demandes papier aux demandes électroniques et continue de faire progresser les initiatives électroniques, y compris l'examen des connaissances en ligne et les cérémonies virtuelles.

**Indicateur 3 :** Alors que le taux de satisfaction des clients est resté stable et satisfaisant au cours des dernières années, 2020-2021 a enregistré le taux de satisfaction des candidats le plus bas des dernières années de référence, y compris une baisse de plus de 5 % entre 2019-2020 et 2020-2021. Les effets de la pandémie de COVID-19, entraînant des fermetures de bureaux et des retards de traitement, peuvent avoir eu un impact direct sur les niveaux de satisfaction des clients au cours de la dernière année. L'analyse d'IRCC montre un taux de satisfaction inférieur de 82 % pour les clients de l'octroi de la citoyenneté qui ont déclaré avoir été touchés par la pandémie lors de leurs interactions avec IRCC, comparativement à un taux de satisfaction de 96 % pour les clients de l'octroi de la citoyenneté non touchés par la pandémie. IRCC demeure engagé à rendre les services aussi efficaces et axés sur le client que possible afin que les candidats à la citoyenneté soient satisfaits de leur processus de naturalisation.

## Résultats atteints

### Résultat ministériel 8 : Les voyages à l'étranger des Canadiens sont facilités

#### Services de passeport

Pendant la pandémie, le programme de passeport a continué de fournir des services essentiels qui permettent aux clients d'obtenir un passeport ou un document de voyage pour rentrer chez eux ou voyager pour des raisons essentielles, assurant la mobilité continue des biens et des services.

En raison d'importantes restrictions de voyage, le programme de passeport a connu une baisse de 82,1 % par rapport aux volumes prévus de soumissions de demandes. De plus, les bureaux de réception et de traitement des passeports nationaux ont été fermés de la mi-mars 2020 au début juillet 2020 pour tous les services sauf essentiels. Les demandes par courrier ont continué d'être reçues, mais avec des centres de traitement fermés, il y a eu des retards dans le traitement des demandes reçues au début de la pandémie. Avec des vagues de verrouillages se produisant à travers le monde, les bureaux à l'étranger ont également été parfois fermés ou ont offert des services limités, réduisant inévitablement la capacité de traitement.

Tout au long de la pandémie, IRCC a participé activement aux efforts de mise à jour des plateformes numériques pour les services de passeport pour supporter la hausse de demandes différées. Le Ministère a facilité la modernisation du Programme de passeport par la mise en œuvre progressive du Projet de modernisation des passeports à l'étranger et de l'Initiative de modernisation du Programme de passeport, qui a été déployée avec succès à IRCC et comme projets pilotes préliminaires à [Emploi et Développement social Canada](#)<sup>lxxii</sup> en 2020-2021. De plus, le projet de services numériques des passeports (SMP) a permis de faire progresser les efforts d'approvisionnement et de développement en vue de mettre en place un processus de réception numérique pour le Programme de passeport. L'expansion du SMP permettrait au programme Passeport de gérer plus efficacement les fluctuations de volume, en particulier celles différées en raison de la pandémie de COVID-19 ainsi que les volumes prévus au début du prochain cycle économique en 2023, avec la première vague de 10- année d'expiration des passeports. À l'été 2021, le projet de services numériques des passeports a mené un projet pilote à petite échelle auprès d'un groupe restreint de demandeurs du gouvernement du Canada afin de mettre à l'essai, d'adapter et d'améliorer l'expérience des utilisateurs, avant de la mettre en œuvre à plus grande échelle.

En réponse aux interruptions de service liées à la pandémie, des exceptions aux politiques clés ont également été mises en place en 2020-2021, notamment la prolongation de la durée de validité des titres de voyage d'urgence délivrés à l'étranger de 5 à 15 jours, l'acceptation de la présentation de photos non prises par un photographe professionnel, et l'expansion du processus de demande simplifié de renouvellement afin d'inclure les clients dont le passeport a expiré le 1<sup>er</sup> février ou après cette date.

## Résultats atteints

Résultat ministériel 8 : Les voyages à l'étranger des Canadiens sont facilités			
Indicateurs de résultat ministériel	Cibles	Date d'atteinte des cibles	Résultats réels
1. Pourcentage de conformité du passeport canadien aux normes internationales	100 %	Fin de chaque EF	2018-2019 : 100 % 2019-2020 : 100 % 2020-2021 : 100 %
2. Pourcentage de demandes de passeport traitées conformément aux normes de service <sup>19</sup>	≥ 90 %	Fin de chaque EF	2018-2019 : 99 % 2019-2020 : 99 % 2020-2021 : 80,9 %
3. Pourcentage de demandeurs de passeport qui se déclarent globalement satisfaits des services reçus	≥ 95 %	Fin de chaque EF	2018-2019 : 94 % 2019-2020 : 94 % 2020-2021 : 88 %

## Analyse des indicateurs de rendement

**Indicateur 1 :** En 2020-2021, le Canada a continué de se conformer aux normes internationales applicables aux titres de voyage figurant à l'annexe 9 de la *Convention relative à l'aviation civile internationale*<sup>lxxiii</sup>. Les passeports canadiens continuent d'être conçus avec des caractéristiques interopérables mondialement et sont délivrés conformément à des pratiques sécuritaires reconnues à l'échelle internationale.

**Indicateur 2 :** En 2020-2021, 80,9 % des demandes de passeport et d'autres titres de voyage canadiens ont été traitées conformément à la norme de services. En raison de la pandémie de COVID-19, les bureaux de réception et de traitement des demandes de passeport au Canada ont été fermés de la mi-mars 2020 au début de juillet 2020 pour tous les services, sauf les services essentiels. Grâce à plusieurs modifications apportées aux opérations, comme la possibilité de travailler à distance, le Programme a été en mesure de s'adapter et de prendre des mesures pour traiter l'arriéré d'applications. De même, à l'étranger, avec les vagues de confinement qui ont eu lieu partout dans le monde, les bureaux ont parfois été fermés ou ont offert des services limités, ce qui a inévitablement eu une incidence sur les délais de traitement.

**Indicateur 3 :** En 2020-2021, les résultats du sondage montrent que 88 % des demandeurs de passeport se sont dits satisfaits des services qu'ils ont reçus. Ce résultat comprend les répondants qui ont présenté leur demande à partir du Canada et ceux qui l'ont fait de l'étranger. Les effets de la pandémie de COVID-19, qui a entraîné la fermeture des bureaux et des retards dans le traitement des demandes, qui ont peut-être eu une incidence directe sur les niveaux de satisfaction de la clientèle au cours de la dernière année. Le Ministère poursuivra ses efforts pour

<sup>19</sup> Les *normes de service*<sup>lxxiv</sup> pour les services de passeport varient selon l'emplacement et le service demandé.

recueillir les commentaires de demandeurs quant à des améliorations possibles à la prestation des services. IRCC s'est également engagé à adopter un modèle de prestation de services plus numérique, axé sur le client et en ligne, ce qui comprend la capacité de présenter une demande de passeport en ligne pour répondre aux attentes et aux besoins changeants de la clientèle.

## Citoyenneté et passeport

### Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2020-2021	Dépenses prévues 2020-2021	Autorisations totales pouvant être utilisées 2020-2021	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2020-2021	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2020-2021
206 157 560	206 157 560	1 255 895 269	390 379 180	184 221 620

### Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2020-2021	Nombre d'équivalents temps plein réels 2020-2021	Écart (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus) 2020-2021
1 774	1 813	40

Les renseignements sur les ressources financières, les ressources humaines et le rendement liés au Répertoire des programmes d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada sont accessibles dans l'[InfoBase du GC](#)<sup>lxxv</sup>.

### Programme de citoyenneté

Les données financières associées uniquement au Programme de citoyenneté comprennent 69 millions de dollars en dépenses prévues et 83 millions de dollars en dépenses réelles pour un écart de 14 millions de dollars (ou 20 %). Cet écart s'explique principalement par les ressources supplémentaires reçues pour les rajustements à la rémunération et par une réaffectation interne de fonds inutilisés par d'autres programmes pour élaborer de nouveaux outils numériques afin d'aider à tenir des cérémonies de citoyenneté et des examens pour la citoyenneté en ligne pendant la pandémie de COVID-19.

## **Opérations du Programme de passeport**

Le Programme de passeport fonctionne selon le principe de recouvrement intégral des coûts à partir des frais perçus pour les services relatifs aux titres de voyage. Le programme de Passeport a collecté plus de revenus au cours de la première moitié du cycle économique de 10 ans pour compenser une réduction attendue de la demande dans la seconde moitié du cycle. Il est prévu que les surplus accumulés perçus au cours des années précédentes compenseront ce déficit.

L'écart de 170 millions de dollars entre les dépenses prévues et les dépenses réelles pour 2020-2021 s'explique par une combinaison de facteurs. Alors que le Programme continue à fonctionner dans la seconde moitié de son cycle économique de 10 ans, une baisse des recettes était prévue en 2020-2021 attribuable à une diminution de la demande de passeports en raison de la transition du passeport d'une durée de validité de 5 ans vers le passeport valide 10 ans. Toutefois, la réduction a été plus importante que prévu en raison de la baisse de la demande de passeports et de titres de voyage découlant des restrictions de voyage et de la fermeture des frontières et des bureaux à la suite des mesures prises au Canada et dans le monde pour freiner la propagation de la COVID-19.

## Services internes

### Description

On entend par services internes les groupes d'activités et de ressources connexes que le gouvernement fédéral considère comme des services de soutien aux programmes ou qui sont requis pour respecter les obligations d'une organisation. Les Services internes désignent les activités et les ressources des 10 catégories de services distinctes qui soutiennent l'exécution des programmes au sein de l'organisation, sans égard au modèle de prestation des services internes du ministère. Les 10 catégories de services sont :

- ▶ services de gestion des acquisitions;
- ▶ services de communication;
- ▶ services de gestion des finances;
- ▶ services de gestion des ressources humaines;
- ▶ services de gestion de l'information;
- ▶ services des technologies de l'information;
- ▶ services juridiques;
- ▶ services de gestion du matériel;
- ▶ services de gestion et de surveillance; et
- ▶ services de gestion des biens.

### Résultats Atteints

#### Lutte contre le racisme

En juin 2020, IRCC a publié une déclaration interne reconnaissant le racisme systémique au Canada et offrant un soutien aux personnes touchées par le racisme au Ministère et ailleurs. Cette déclaration soulignait l'engagement du Ministère envers l'égalité raciale, d'écouter et d'amplifier les voix des Noirs, des Autochtones et des membres de groupes racisés. La déclaration soulignait également que le respect et l'inclusion sont essentiels à IRCC.

En juillet 2020, IRCC a annoncé la création du Groupe de travail voué à la lutte contre le racisme, lequel avait comme objectif d'éliminer le racisme systémique dans nos politiques, nos programmes et la prestation de nos services. Des efforts ont été déployés pour établir un lien de confiance avec les employés racisés par la création d'une structure d'espaces sûrs où les gens peuvent parler de leurs expériences du racisme en milieu de travail sans crainte de représailles.

Les dirigeants ont été invités à participer à des activités et à des ateliers d'apprentissage afin de mieux comprendre le racisme et la discrimination au Ministère et les enjeux auxquels sont confrontés les employés concernés, plus particulièrement aux échelons inférieurs. En outre, le Ministère a revu ses pratiques de gestion du personnel pour s'assurer que les personnes noires, autochtones et racisées sont traitées de manière respectueuse en tant que membres égaux d'IRCC et qu'elles sont mieux représentées au Ministère à tous les échelons.

**Excellence du service à la clientèle**

En réponse à la pandémie de COVID-19 en mars 2020, les activités de soutien à la clientèle d'IRCC sont rapidement passées à un environnement de travail à distance et IRCC a créé un centre d'appels virtuel. En 2020-2021, le Centre de soutien à la clientèle a reçu plus de 4,2 millions d'appels (2,6 millions de clients ont demandé à parler à un agent tandis que 1,6 million de clients ont eu recours au système de réponse vocale interactif d'IRCC) et 1,5 million de demandes par courriel. La quantité de courriels a augmenté de 53 % depuis 2019-2020, en partie en raison de l'impact de la pandémie sur les clients et du formulaire Web qui a été utilisé pour faciliter le traitement. Le Ministère a amélioré la clarté de ses formulaires et de ses lettres et a exploré de nouveaux moyens d'informer les clients avant l'expiration de leurs documents, afin de réduire les traitements urgents et les demandes d'information.

IRCC a continué de moderniser ses plateformes numériques afin d'offrir une expérience à la clientèle efficace, d'améliorer les délais de traitement et de maintenir un niveau élevé d'intégrité des programmes dans tous ses secteurs d'activité. En 2020-2021, le programme de transformation numérique du Ministère comprenait l'élaboration de stratégies et l'établissement d'une gouvernance dans des domaines tels que les technologies et l'innovation en nuage, la cybersécurité, l'automatisation des processus robotiques et l'intelligence artificielle. IRCC a également été l'un des premiers ministères à mettre en place une plateforme infonuagique « Protégée B » pour héberger leurs services en ligne, tels que les applications électroniques pour les résidents temporaires.

### **Pleins feux sur les données à IRCC**

En 2020-2021, le Ministère a élaboré et mis en œuvre sa première **stratégie relative aux données d'IRCC**, renforçant ainsi son engagement envers des données de grande qualité pour éclairer la prise de décisions. La mise en œuvre de cette stratégie a progressivement renforcé la gouvernance des données, instauré la qualité des données dès la conception, et amélioré la culture et le savoir-faire en matière de données, dans l'esprit de la transformation numérique du Ministère.

IRCC a également organisé conjointement la **Conférence sur les données du gouvernement du Canada 2021**. L'événement virtuel a rassemblé 6 000 participants et 128 intervenants et s'est traduit par 38 heures de discussions en séance plénière. Il a facilité les discussions actives et les présentations sur la qualité et la gouvernance des données et le savoir-faire en matière de données.

Depuis juin 2020, IRCC programme et teste l'automatisation des processus robotiques (APR), ou « bots », qui minimisent la saisie manuelle des données requises par les employés d'IRCC. L'APR devrait permettre la réaffectation des ressources à des tâches plus complexes, augmenter la capacité du service à effectuer un contrôle qualité et réduire les arriérés associés à l'enregistrement manuel des demandes.

### **Accès à l'information**

De nombreux clients utilisent le processus d'accès à l'information et à la protection de la vie privée (AIPRP) pour obtenir des mises à jour sur l'état de leurs demandes. Par conséquent, IRCC a continué de connaître une augmentation importante du volume de demandes d'AIPRP alors qu'en 2020-2021, IRCC a reçu 127 202 demandes d'AIPRP. Bien que ce volume dépassât la capacité du Ministère de répondre à toutes les demandes dans les délais prescrits par la loi, IRCC a réussi à traiter 86 219 demandes dans les délais prévus par la loi, comparativement à 80 267 en 2019-2020. IRCC a pu réduire considérablement le nombre de demandes d'AIPRP dans son inventaire au cours des premiers mois de la pandémie, mais les volumes d'AIPRP ont depuis augmenté à un rythme sans précédent. Notamment, IRCC a été le seul ministère à maintenir les opérations complètes du bureau de l'AIPRP tout au long de la pandémie.

IRCC a répondu à des niveaux accrus de demandes d'AIPRP en 2020-2021 et a continué de s'efforcer d'offrir une meilleure expérience client en améliorant l'information facilement accessible grâce à des temps de réponse plus rapides et des systèmes rationalisés. Les principales initiatives en cours pour répondre au volume croissant de demandes d'AIPRP, améliorent le traitement et accroissent les communications proactives avec les clients. Les améliorations comprennent l'élargissement des capacités du portail Mon compte pour contenir plus

d'informations sur l'état d'avancement des dossiers, ainsi que des communications claires et concises pour expliquer les raisons pour lesquelles une demande n'a pas été approuvée afin de réduire le besoin de demandes d'AIPRP.

### **Transformation de la main-d'œuvre et du milieu de travail**

En 2020-2021, IRCC a révisé sa Stratégie de gestion des personnes pour favoriser un effectif agile, inclusif et bien outillé.

En priorité, le Ministère cherche à attirer et à retenir des employés de haut calibre possédant des compétences numériques recherchées.

En 2020-2021, IRCC a continué de tirer parti de son Plan stratégique de locaux 2018-2023 pour faire face à la croissance ministérielle émergente et a réalisé plus de 14 projets de son plan de gestion des locaux (le Programme national de travail) et a mis en œuvre des mesures visant à soutenir la

réintégration sécuritaire de la main-d'œuvre, comme l'installation de plexiglas, des plans d'étage tenant compte de la distanciation physique, une signalisation complète et des protocoles de nettoyage spécialisés. Le Ministère cherche à moderniser son portefeuille de locaux à bureaux pour répondre aux besoins d'une main-d'œuvre flexible à l'avenir, en offrant des espaces de travail modernes, accessibles et agiles.

### **Pleins feux sur le Comité directeur sur l'avenir du travail d'IRCC**

Compte tenu du succès du télétravail, et à la suite des sondages sur le mieux-être qui ont révélé que la majorité des employés aimeraient continuer à travailler à distance après la pandémie, IRCC a créé le Comité directeur sur l'avenir du travail, dont l'énoncé de vision est le suivant :

« Les programmes et services d'IRCC sont conçus, mis en place, gérés et administrés efficacement par un effectif dynamique qui est appuyé dans l'exécution d'un large éventail de ses tâches à distance, en plus de favoriser un accès accru aux services pour les clients, afin de remplir le mandat ambitieux et d'obtenir des résultats pour les Canadiens. »

## Services internes

### Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2020-2021	Dépenses prévues 2020-2021	Autorisations totales pouvant être utilisées 2020-2021	Dépenses réelles (autorisations utilisées) * 2020-2021	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2020-2021
230 538 456	230 538 456	352 276 600	336 492 206	105 953 750

### Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2020-2021	Nombre d'équivalents temps plein réels 2020-2021	Écart (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus) 2020-2021
1 706	1 931	225

Les renseignements sur les ressources financières, les ressources humaines et le rendement liés au Répertoire des programmes d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada sont accessibles dans l'[InfoBase du GC](#)<sup>lxxvi</sup>.

L'écart entre les dépenses prévues et les dépenses réelles est principalement attribuable aux nouvelles dépenses liées au financement en cours d'exercice reçu dans le cadre des Budgets supplémentaires des dépenses aux fins du soutien organisationnel pour diverses initiatives telles que la stabilisation du Système mondial de gestion des cas d'IRCC et le Plan des niveaux d'immigration 2020-2022, combinées à de nouveaux fonds pour les rajustements à la rémunération. Ces exigences additionnelles n'étaient pas incluses à l'étape de la planification, puisque les autorisations financières ont été accordées dans le cadre des Budgets supplémentaires des dépenses.

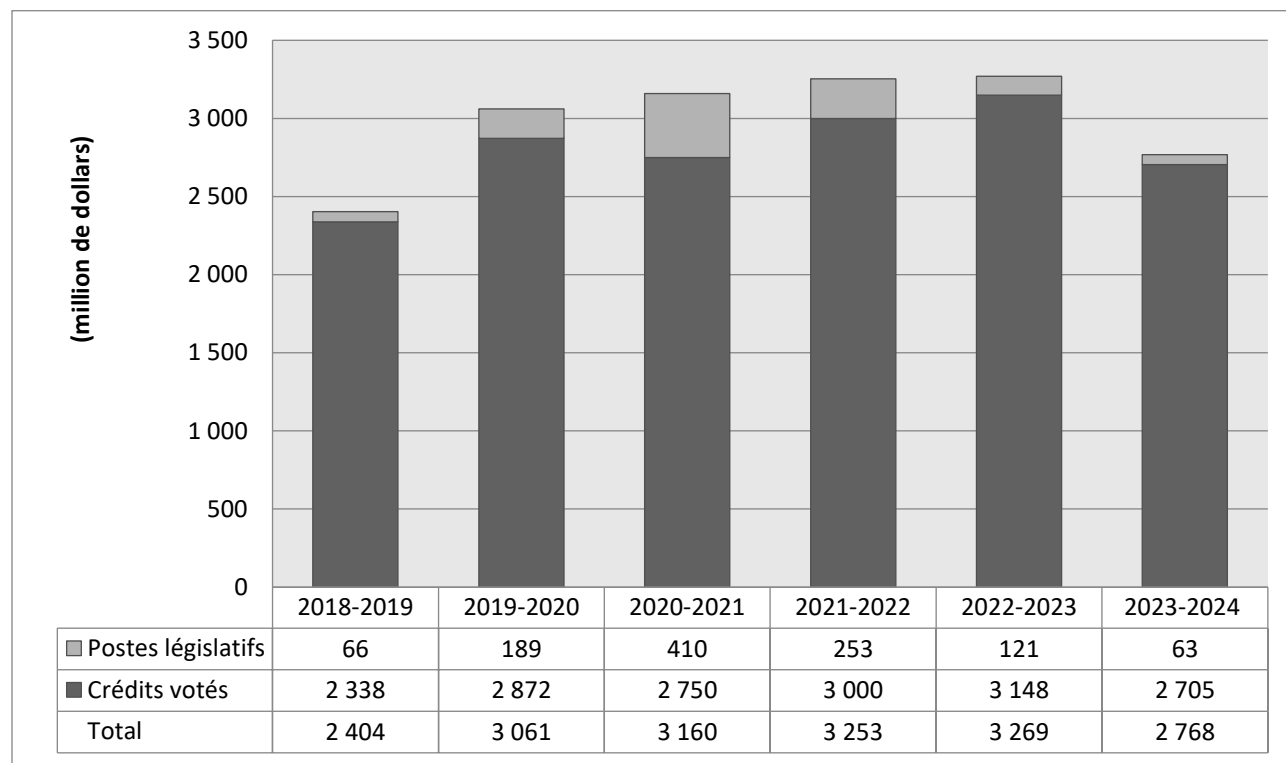
En plus des nouvelles dépenses, des ressources ont été réaffectées à partir de fonds inutilisés dans d'autres programmes vers des dépenses de TI dans le cadre de la réponse du Ministère pour maintenir les opérations et mettre au point de nouveaux outils en tirant parti des technologies pendant la pandémie de COVID-19. Ces nouveaux investissements internes ont permis au Ministère de faire avancer son programme de transformation et de jeter les bases de nouveaux services numériques. Des dépenses ont également été effectuées pour outiller les employés en vue du télétravail. Il s'agit notamment du déploiement d'équipement, de l'augmentation des connexions à distance sécurisées et des nouveaux protocoles de traitement de l'information. Ces réaffectations n'ont pas été prises en compte à l'étape de la planification, car il était impossible de prévoir la pandémie de COVID-19.

## Analyse des tendances en matière de dépenses et de ressources humaines

### Dépenses réelles

#### Graphique des tendances relatives aux dépenses du Ministère

Le graphique qui suit présente les dépenses prévues (votées et législatives) au fil du temps.



Dans ce graphique, les données financières de 2018-2019 à 2020-2021 représentent les dépenses réelles engagées par le Ministère. Les données financières de 2021-2022 à 2023-2024 représentent les dépenses prévues.

## Sommaire du rendement budgétaire pour les responsabilités essentielles et les services internes (en dollars)

Responsabilités essentielles et services internes	Budget principal des dépenses 2020-2021	Dépenses prévues 2020-2021	Dépenses prévues 2021-2022	Dépenses prévues 2022-2023	Autorisations totales pouvant être utilisées 2020-2021	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2018-2019	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2019-2020	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2020-2021
Visiteurs, étudiants étrangers et travailleurs temporaires	255 284 351	255 284 351	243 122 000	233 241 853	284 415 824	211 390 880	260 116 857	198 720 536
Sélection et intégration des immigrants et des réfugiés	2 149 199 201	2 149 199 201	2 472 352 828	2 621 630 866	2 610 027 345	1 855 642 404	2 334 839 836	2 233 980 128
Citoyenneté et passeports*	206 157 560	206 157 560	240 437 190	109 903 438	1 255 895 269	51 785 702	168 131 283	390 379 180
Total partiel	2 610 641 112	2 610 641 112	2 955 912 018	2 964 776 157	4 150 338 438	2 118 818 986	2 763 087 976	2 823 079 844
Services internes	230 538 456	230 538 456	297 430 402	304 599 813	352 276 600	285 039 771	297 511 544	336 492 206
Total	2 841 179 568	2 841 179 568	3 253 342 420	3 269 375 970	4 502 615 038	2 403 858 757	3 060 599 520	3 159 572 050

\*Les autorisations totales pouvant être utilisées comprennent les fonds excédentaires accumulés d'année en année se rapportant au Programme de passeport.

## **Analyse des tendances en matière de dépenses**

### **Analyse – Dépenses prévues pour 2020-2021 par rapport aux autorisations disponibles pour 2020-2021**

Les dépenses prévues pour 2020-2021 sont basées sur un ensemble d'hypothèses formulées à l'automne 2019, de même que sur la disponibilité du financement lors de la phase de planification. L'écart de 1,7 milliard de dollars (ou 58 %) entre les dépenses prévues de 2020-2021 et le total des autorisations disponibles est principalement attribuable à l'excédent cumulé inutilisé associé au Programme de passeport, car plus de recettes ont été recueillies au cours de la première moitié du cycle économique de 10 ans qu'il n'était requis pour le programme au cours de cette période initiale. On prévoit que l'excédent cumulé au cours des exercices précédents compensera les déficits futurs.

L'augmentation est également attribuable aux ressources supplémentaires reçues par le Ministère dans le cadre des Budgets supplémentaires des dépenses 2020-2021 (0,5 milliard de dollars), principalement en vue de soutenir les provinces et les municipalités pour l'hébergement temporaire lié aux demandeurs d'asile, l'ajustement pour l'Accord Canada-Québec sur l'immigration, la stabilisation du Système mondial de gestion des cas (SMGC) d'IRCC pour établir les bases de la transformation future, la mise en œuvre du plan des niveaux d'immigration 2020-2022 et le renforcement de l'intégrité des frontières et du système d'octroi de l'asile au Canada.

### **Analyse des tendances – Dépenses réelles de 2018-2019 à 2020-2021**

Les dépenses réelles en 2020-2021 ont augmenté de 0,8 milliard de dollars (ou 31 %) par rapport à 2018-2019. L'augmentation est essentiellement attribuable aux dépenses associées aux niveaux accrus d'admission de résidents permanents et au nombre plus élevé de demandeurs d'asile, de même qu'au soutien connexe destiné aux provinces et aux municipalités pour l'hébergement temporaire.

En outre, des investissements ont été effectués en vue de s'assurer que les activités d'IRCC répondent à tous les aspects des exigences liées à la sécurité, aux politiques et aux lois, de même que de respecter les engagements pris auprès des ministères et instances gouvernementales partenaires d'IRCC.

### **Analyse des tendances – Dépenses prévues de 2021-2022 à 2022-2023**

Il convient de souligner que les dépenses prévues pour 2021-2022 et 2022-2023 ont été publiées dans le plan ministériel 2021-2022. Ces chiffres ont été préparés en fonction des financements approuvés jusqu'en décembre 2020.

La fluctuation à la hausse des dépenses prévues entre 2021-2022 et 2022-2023 est principalement attribuable au financement supplémentaire du Programme fédéral de santé intérimaire, aux plans pluriannuels des niveaux d'immigration et à l'amélioration du système d'asile du Canada. Cette augmentation du financement est partiellement compensée par la conclusion attendue de l'Initiative de modernisation du Programme de passeport et du projet de la prochaine génération du passeport électronique.

**Sommaire des dépenses budgétaires brutes réelles pour 2020-2021 (en dollars)**

Responsabilités essentielles et Services internes	Dépenses brutes réelles 2020-2021	Recettes réelles affectées aux dépenses 2020-2021	Dépenses nettes réelles (autorisations utilisées) 2020-2021
Visiteurs, étudiants étrangers et travailleurs temporaires	198 720 536	0	198 720 536
Sélection et intégration des immigrants et des réfugiés	2 233 980 128	0	2 233 980 128
Citoyenneté et passeports	443 306 911	52 927 731	390 379 180
Total partiel	2 876 007 575	52 927 731	2 823 079 844
Services internes	336 492 206	0	336 492 206
Total	3 212 499 781	52 927 731	3 159 572 050

Dans le cadre de ses activités, le Ministère perçoit des recettes au nom du gouvernement. Parmi ces recettes perçues, le Ministère dispose d'autorisations de dépenser les recettes pour le Programme de passeport et le programme Expérience internationale Canada.

Le programme Expérience internationale Canada mène ses activités sur la base de recettes nettes en vertu d'un crédit. Ses recettes sont générées au moyen des droits de participation.

En 2020-2021, le programme n'a pas généré de recettes en raison des restrictions frontalières et des mesures prises au Canada et dans le monde pour contrôler la propagation de la COVID-19.

Le Programme de passeport est géré selon le principe du recouvrement complet des coûts au cours de son cycle économique de 10 ans et génère des recettes grâce aux frais qu'il perçoit pour la délivrance de passeports et d'autres documents de voyage.

## Ressources humaines réelles

### Sommaire des ressources humaines pour les responsabilités essentielles et les Services internes

Responsabilités essentielles et Services internes	2018-2019 Équivalents temps plein réels	2019-2020 Équivalents temps plein réels	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2020-2021	Équivalents temps plein réels 2020-2021	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2021-2022	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2022-2023
Visiteurs, étudiants étrangers et travailleurs temporaires	1 438	1 568	1 447	1 540	1 398	1 405
Sélection et intégration des immigrants et des réfugiés	2 707	3 020	3 304	3 129	3 262	3 326
Citoyenneté et passeports.	1 575	1 682	1 774	1 813	1 755	1 700
Total partiel	5 720	6 270	6 525	6 482	6 415	6 431
Services internes	1 694	1 768	1 706	1 931	1 801	1 845
Total	7 414	8 038	8 231	8 413	8 216	8 276

### Analyse des tendances en matière de ressources humaines

#### Analyse – Équivalents temps plein prévus par rapport aux équivalents temps plein réels pour 2020-2021

L'augmentation du nombre d'équivalents temps plein (ETP) réels en 2020-2021 par rapport aux ETP prévus en 2020-2021 est essentiellement attribuable au financement reçu dans le cadre des Budgets supplémentaires des dépenses. Ce financement a fourni des ressources supplémentaires pour soutenir la mise en œuvre du plan des niveaux d'immigration 2020-2022 et les annonces du budget 2019 relatives à la protection des personnes contre les consultants en immigration sans scrupule et le Projet d'interopérabilité en matière d'asile pour aider à renforcer l'intégrité des frontières et du système d'octroi de l'asile du Canada.

### **Analyse des tendances – ETP réels de 2018-2019 à 2020-2021**

L'augmentation du nombre d'ETP de 2018-2019 à 2020-2021 s'explique principalement par les annonces faites dans le budget de 2019 visant à fournir des ressources supplémentaires pour aider à soutenir le renforcement de l'intégrité des frontières et du système d'octroi de l'asile du Canada, aider les voyageurs à visiter le Canada, améliorer le service à la clientèle, et mettre en œuvre la nouvelle Stratégie en matière d'éducation internationale du Canada. L'augmentation est également attribuable aux ressources supplémentaires reçues pour appuyer la mise en œuvre des engagements relatifs aux plans pluriannuels des niveaux d'immigration.

### **Analyse des tendances – ETP prévus de 2021-2022 à 2022-2023**

Il convient de souligner que les ETP prévus pour 2021-2022 et 2022-2023 ont été publiés dans le Plan ministériel 2021-2022. Ces chiffres ont été préparés en fonction des ressources approuvées jusqu'en décembre 2020.

De 2021-2022 à 2022-2023, le nombre d'ETP plein devrait augmenter principalement en raison des ressources supplémentaires à recevoir pour aider à renforcer l'intégrité des frontières et du système d'octroi de l'asile du Canada, ainsi que pour soutenir la stabilisation du SMGC d'IRCC. Cette augmentation est partiellement compensée par la conclusion attendue de l'Initiative de modernisation du Programme de passeport et du projet de la prochaine génération du passeport électronique.

## Dépenses par crédit voté

Pour obtenir des renseignements sur les dépenses votées et les dépenses législatives d'IRCC, consulter les [Comptes publics du Canada de 2020-2021](#)<sup>lxxvii</sup>.

## Dépenses et activités du gouvernement du Canada

Des renseignements sur l'harmonisation des dépenses d'IRCC avec les activités et dépenses du gouvernement du Canada sont accessibles dans l'[InfoBase du GC](#)<sup>lxxviii</sup>.

## États financiers et faits saillants des états financiers

### États financiers

Les états financiers (non audités) d'IRCC pour l'exercice se terminant le 31 mars 2021 se trouvent sur le [site Web d'IRCC](#)<sup>lxxix</sup>.

### Faits saillants des états financiers

#### État condensé des opérations (non audité) pour l'exercice se terminant le 31 mars 2021 (en dollars)

Renseignements financiers	Résultats prévus* 2020-2021	Résultats réels 2020-2021	Résultats réels 2019-2020	Écart (résultats réels de 2020-2021 moins résultats prévus de 2020-2021)	Écart (résultats réels de 2020-2021 moins résultats réels de 2019-2020)
Total des charges	3 521 338 506	3 584 072 000	3 699 594 096	62 733 494	(115 522 096)
Total des revenus	323 268 266	52 967 280	283 918 943	(270 300 986)	(230 951 663)
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	3 198 070 240	3 531 104 720	3 415 675 153	333 034 480	115 429 567

\*L'état des résultats prospectif consolidé se trouve sur le [site Web d'IRCC](#)<sup>lxxx</sup>.

## Charges

Le total des charges de 3 584,1 millions de dollars en 2020-2021 comprend 1 696,5 millions de dollars (47,3 %) en paiements de transfert et 1 051,1 millions de dollars (29,3 %) en salaires et avantages sociaux des employés.

Les charges totales ont diminué de 115,5 millions de dollars (3,1 %) en 2020-2021 par rapport à l'exercice précédent. Cet écart est principalement attribuable à ce qui suit :

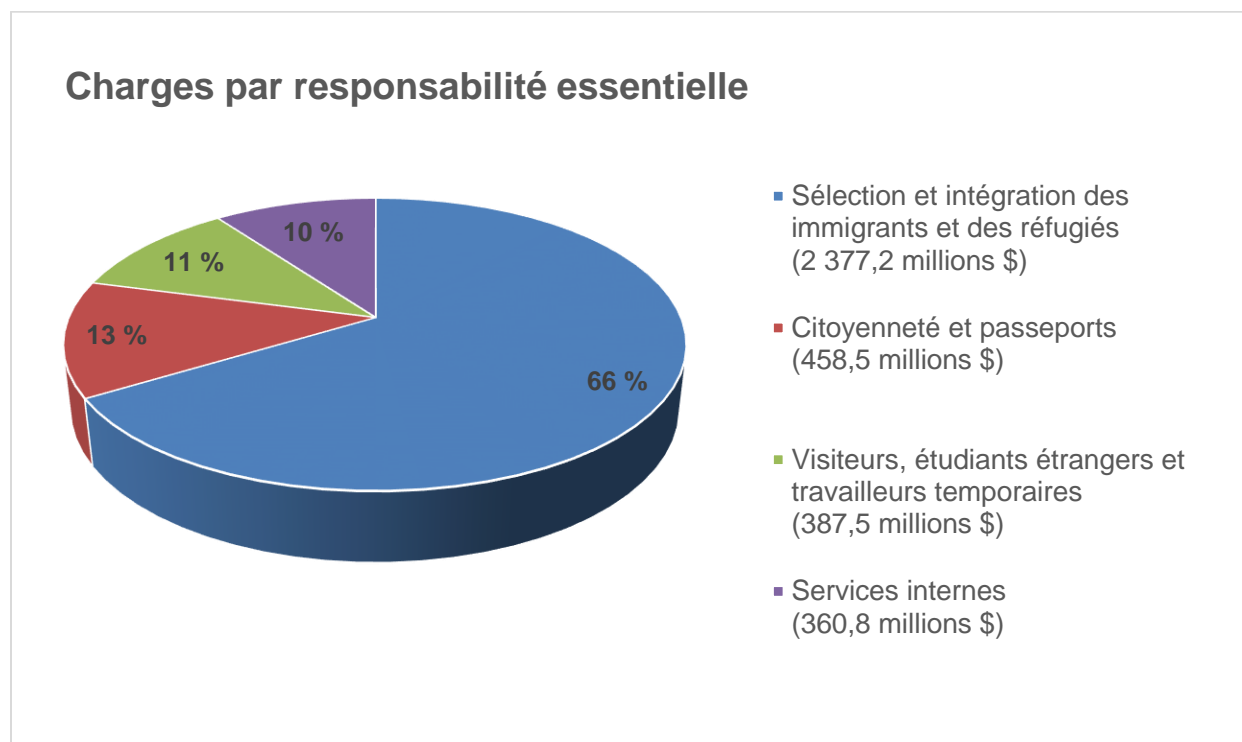
- une diminution des paiements de transfert, particulièrement pour l'hébergement temporaire des demandeurs d'asile, qui a été compensée par une augmentation dans le cadre de l'Accord Canada-Québec;
- une augmentation des salaires et des avantages sociaux, principalement attribuable à l'augmentation du nombre d'employés et à la signature des conventions collectives de l'Alliance de la Fonction publique du Canada et du groupe Systèmes d'ordinateurs;
- une diminution des charges de services professionnels et spéciaux, qui s'explique principalement par une diminution des services de collecte de données biométriques dans les missions à l'étranger en raison des restrictions de voyage liées à la pandémie de COVID-19; et
- une diminution des charges de transports et de communications, qui s'explique principalement par une baisse marquée des frais de voyage et de matériel d'expédition de passeports, à la suite des restrictions de voyage liées à la pandémie de COVID-19.

Le total des charges pour 2020-2021 est plus élevé de 62,7 millions de dollars (1,8 %) que les résultats prévus. Cet écart est principalement attribuable à ce qui suit :

- une augmentation au titre de la responsabilité essentielle de la sélection et de l'intégration des immigrants et des réfugiés, qui s'explique principalement par le financement additionnel reçu en cours d'exercice pour le Programme d'aide au logement provisoire, la mise en œuvre du Projet d'interopérabilité en matière d'asile ainsi que le renforcement de l'intégrité des frontières et du système d'octroi de l'asile du Canada annoncée dans le budget de 2019;
- une augmentation des charges des services internes principalement attribuable au financement en cours d'exercice reçu pour la stabilisation du SMGC d'IRCC, le Plan des niveaux d'immigration 2020-2022 et les rajustements à la rémunération, ainsi que la réaffectation interne des ressources pour couvrir les charges en matière de technologies de l'information associées à la pandémie de COVID-19 et pour aider à faire progresser les services numériques d'IRCC;

- une diminution des charges du Programme de passeport, principalement attribuable à une baisse des services professionnels en raison de la priorité accordée au Projet de reprise après sinistre du SMGC, ce qui a entraîné un report des charges dans de nombreux autres projets (la diminution est également attribuable à la fermeture des frontières et aux restrictions de voyage en raison de la pandémie de COVID-19, qui ont entraîné une baisse importante du volume de passeports et des coûts de production variables); et
- une diminution sous la responsabilité essentielle des visiteurs, étudiants étrangers et travailleurs temporaires, qui s'explique par des coûts plus faibles que prévu pour l'inscription des données biométriques en raison des restrictions de voyage et des fermetures de frontières et de bureaux découlant de la pandémie de COVID-19.

Le graphique ci-dessous présente les charges d'IRCC par responsabilité essentielle :



## Revenus

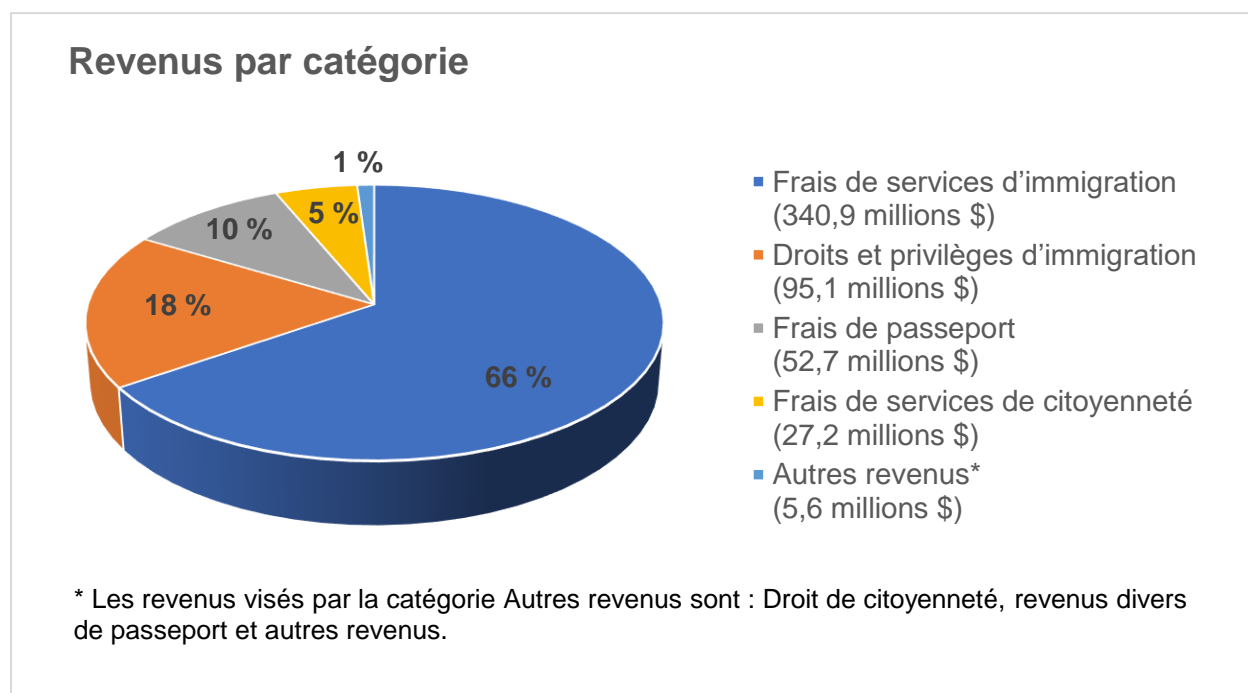
Les revenus totaux s'élevaient à 521,5 millions de dollars en 2020-2021, dont 468,5 millions de dollars (89,8 %) provenaient des revenus ministériels gagnés pour le compte du gouvernement et 53 millions de dollars (10,2 %) provenaient des revenus ministériels disponibles à être dépensés à nouveau, principalement composés des revenus du Programme de passeport.

Les revenus ministériels gagnés pour le compte du gouvernement ont diminué de 598,2 millions de dollars (56,1 %) par rapport aux revenus de l'exercice précédent et ont été inférieurs de 891,3 millions de dollars (65,5 %) aux résultats prévus. Cette diminution est principalement

attribuable à la pandémie de COVID-19, étant donné que les bureaux d'immigration ont été temporairement fermés en 2020-2021 et que d'importantes restrictions de voyage ont été imposées, ce qui a eu une incidence importante sur la demande et la délivrance de documents d'immigration et de citoyenneté.

Les revenus ministériels disponibles à être dépensés à nouveau ont diminué de 231 millions de dollars (81,3 %) par rapport aux revenus de l'exercice précédent et ont été inférieurs de 270,3 millions de dollars (83,6 %) aux revenus prévus. Cette diminution est principalement attribuable à la pandémie de COVID-19, étant donné que les bureaux des passeports ont été temporairement fermés en 2020-2021 et que des restrictions de voyage ont été imposées, ce qui a eu une incidence importante sur la demande et la délivrance de passeports.

Le graphique ci-dessous présente les revenus d'IRCC par catégorie :



**État condensé de la situation financière (non audité) au 31 mars 2021 (en dollars)**

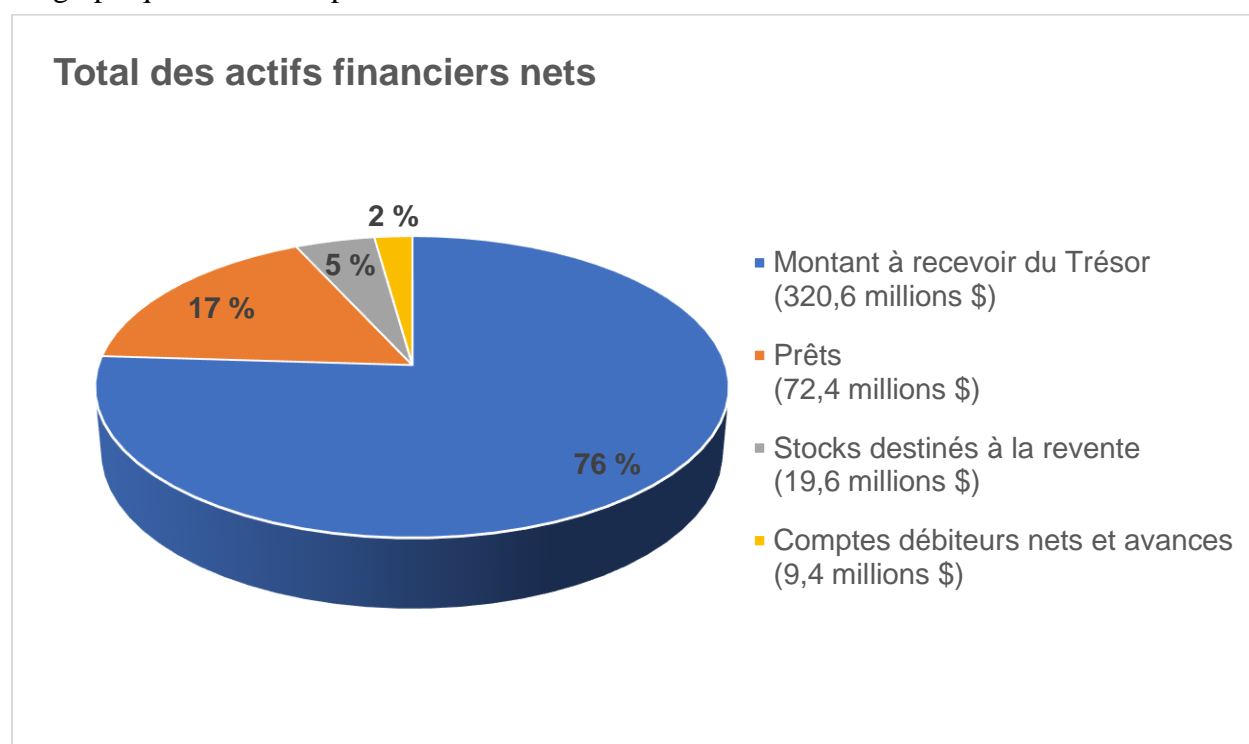
Renseignements financiers	2020-2021	2019-2020	Écart (2020-2021 moins 2019-2020)
Total des actifs financiers nets	422 028 846	422 505 343	(476 497)
Total des passifs nets	420 992 840	389 670 422	31 322 418
Actif financier net du Ministère	1 036 006	32 834 921	(31 798 915)
Total des actifs non financiers	140 378 442	141 814 689	(1 436 247)
Situation financière nette du Ministère	141 414 448	174 649 610	(33 235 162)

**Actifs**

Le total des actifs financiers nets a diminué de 0,5 million de dollars (0,1 %) en 2020-2021 par rapport à 2019-2020. Cet écart est principalement attribuable à ce qui suit :

- une augmentation du montant à recevoir du Trésor qui s'explique par la diminution des comptes débiteurs nets et des avances et par l'augmentation des créditeurs et des charges à payer;
- une diminution des comptes débiteurs nets et des avances, qui s'explique essentiellement par une diminution des comptes débiteurs d'autres ministères;
- une diminution des prêts qui s'explique par la pandémie de COVID-19, laquelle a entraîné une réduction du nombre de prêts accordés cette année, tandis que les remboursements des prêts accordés précédemment se sont poursuivis; et
- une augmentation des stocks destinés à la revente qui s'explique par la diminution importante du nombre de passeports délivrés en raison des restrictions de voyage liées à la pandémie de COVID-19, ce qui a entraîné un nombre plus élevé de livrets de passeport inutilisés au 31 mars 2021.

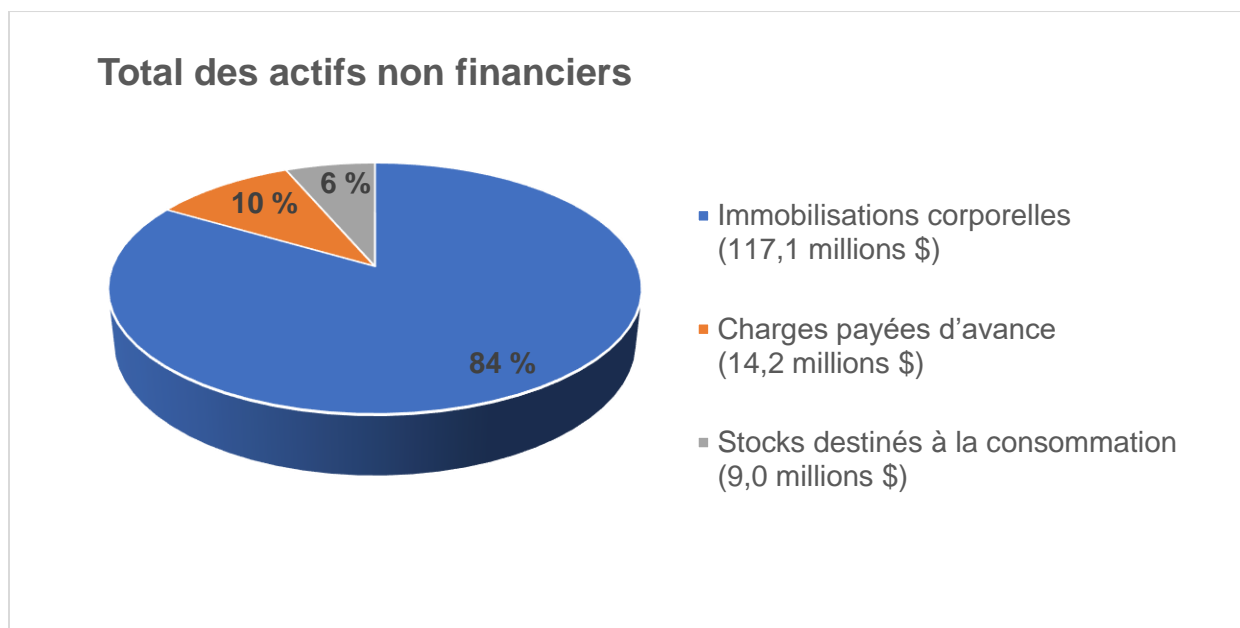
Le graphique ci-dessous présente les actifs financiers nets d'IRCC :



Le total des actifs non financiers a diminué de 1,4 millions de dollars (1,0 %) en 2020-2021 comparativement à 2019-2020. Cet écart est principalement attribuable à ce qui suit :

- une diminution des immobilisations corporelles qui s'explique essentiellement par la charge d'amortissement annuelle qui est partiellement compensée par des acquisitions principalement liées à des logiciels développés à l'interne; et
- une augmentation des charges payées d'avance pour les services d'infonuagique.

Le graphique ci-dessous présente les actifs non financiers d'IRCC :

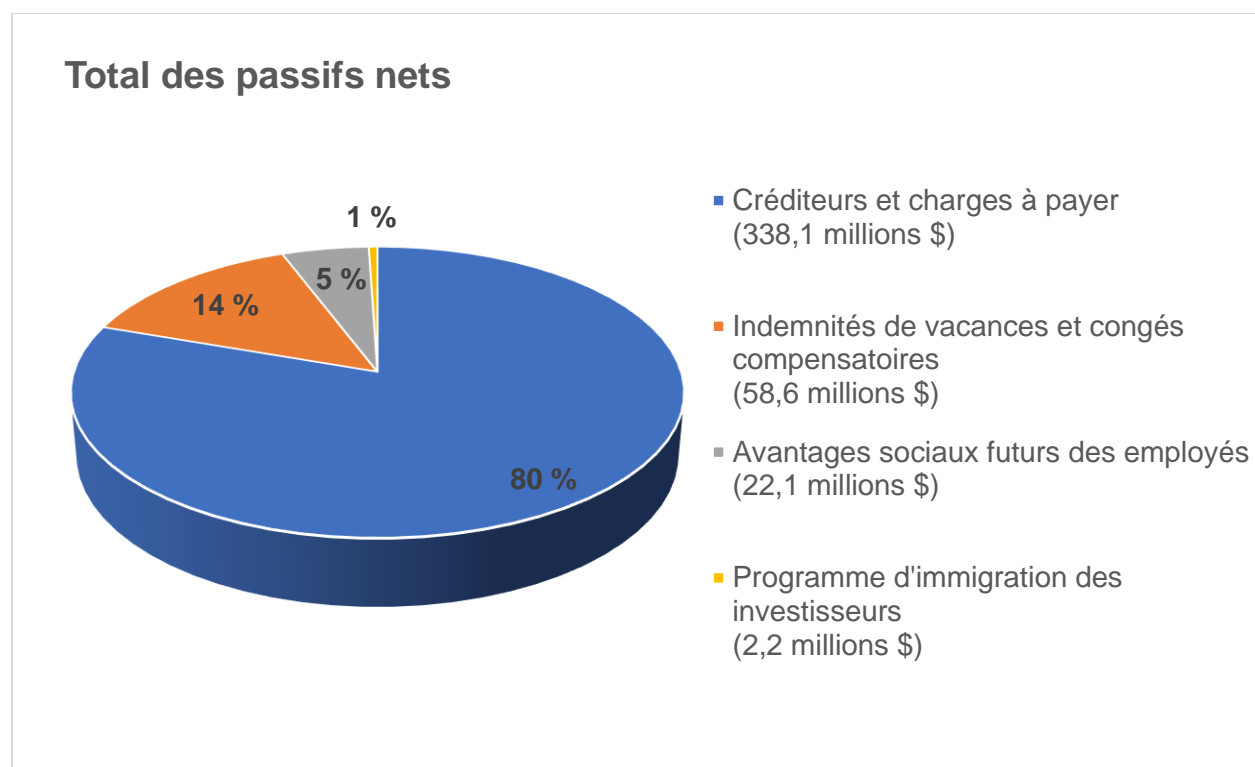


### Passifs

Le total des passifs net a augmenté de 31,3 millions de dollars (8,0 %) en 2020-2021 par rapport à 2019-2020. Cet écart est principalement attribuable aux éléments suivants :

- une augmentation des crédateurs et des charges à payer principalement en raison d'un décalage dans le paiement de l'Accord-Canada Québec; et
- une augmentation du passif des indemnités de vacances et des congés compensatoires puisque les heures excédentaires ne sont pas automatiquement encaissées à la fin de l'année.

Le graphique ci-dessous présente les passifs nets d'IRCC :



## Renseignements ministériels

### Profil organisationnel

**Ministre de tutelle :** [Sean Fraser](#)<sup>lxxxix</sup>

**Administrateur général :** [Catrina Tapley](#)<sup>lxxxix</sup>

**Portefeuille ministériel :** Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada

Ministère : [Ministère de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté](#)<sup>lxxxix</sup>

**Organismes constitués par une loi et autres :** [Commission de la citoyenneté](#)<sup>lxxxix</sup>, [Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada](#)<sup>lxxxv</sup>

**Instruments habilitants :** Article 95 de la [Loi constitutionnelle de 1867](#)<sup>lxxxvi</sup>, [Loi sur la citoyenneté](#)<sup>lxxxvii</sup>, [Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés](#)<sup>lxxxviii</sup>, et le [Décret sur les passeports canadiens](#)<sup>lxxxix</sup>

**Année d'incorporation ou de création :** 1994

### Raison d'être, mandat et rôle : Qui nous sommes et ce que nous faisons

La section « Raison d'être, mandat et rôle : Qui nous sommes et ce que nous faisons » est accessible sur le [site Web d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada \(IRCC\)](#)<sup>xc</sup>.

Pour plus de renseignements sur les engagements organisationnels formulés dans la lettre de mandat du Ministère, consulter la [lettre de mandat du ministre](#)<sup>xc</sup>.

### Contexte opérationnel

Des renseignements sur le contexte opérationnel sont accessibles sur le [site Web d'IRCC](#)<sup>xcii</sup>.

## Cadre de présentation de rapports

Le Cadre ministériel des résultats et le Répertoire des programmes officiels d'IRCC pour 2020-2021 sont illustrés ci-dessous.

Le Cadre ministériel des résultats	<b>Responsabilité essentielle 1 : Visiteurs, étudiants étrangers et travailleurs temporaires</b>  <b>R1 : L'entrée au Canada des visiteurs, étudiants étrangers et travailleurs temporaires admissibles est facilitée</b> I 1. Nombre total de visas et d'autorisations de voyage électroniques délivrés à des visiteurs, des étudiants étrangers et des travailleurs temporaires I 2. Pourcentage de demandeurs du statut de visiteur, d'étudiant étranger et de travailleur temporaire déclarés interdits de territoire pour motifs sanitaires et ceux qui sont autorisés à entrer au pays dont le visa comprend une condition ayant trait à la surveillance de la santé I 3. Pourcentage de demandeurs du statut de visiteur, d'étudiant étranger et de travailleur temporaire déclarés interdits de territoire pour motifs de sécurité I 4. Pourcentage de secteurs d'activité des résidents temporaires qui se conforment aux normes de service I 5. Pourcentage de demandeurs du statut de visiteur, d'étudiant étranger et de travailleur temporaire qui se déclarent globalement satisfaits des services reçus  <b>R2 : La facilitation de l'entrée temporaire a des retombées économiques</b> I 6. Contribution monétaire totale des visiteurs et des étudiants étrangers à l'économie du Canada I 7. Nombre de travailleurs temporaires qui répondent à des besoins du marché du travail en l'absence de Canadiens pour le faire	<b>Responsabilité essentielle 2 : Sélection et intégration des immigrants et des réfugiés</b>  <b>R3 : Les résidents permanents potentiels sont sélectionnés en vue de leur immigration au Canada</b> I 8. Nombre total d'admissions de résidents permanents par rapport au plan des niveaux d'immigration annuel I 9. Pourcentage de résidents permanents admis au Canada, en dehors du Québec, qui déclarent parler français I 10. Pourcentage de demandeurs de résidence permanente déclarés interdits de territoire pour motifs sanitaires et ceux qui sont admis au pays dont le visa comprend une condition ayant trait à la surveillance de la santé I 11. Pourcentage de demandeurs de résidence permanente déclarés interdits de territoire pour motifs de sécurité I 12. Pourcentage de secteurs d'activité des résidents permanents qui se conforment aux normes de service I 13. Pourcentage de demandeurs de résidence permanente qui se déclarent globalement satisfaits des services reçus  <b>R4 : Les résidents permanents sont accueillis et bénéficient d'un soutien à l'établissement</b> I 14. Pourcentage de Canadiens favorables au niveau d'immigration actuel I 15. Pourcentage de clients des services d'établissement ayant amélioré leur maîtrise d'une des langues officielles I 16. Pourcentage de clients des services d'établissement ayant acquis les connaissances et les compétences nécessaires à l'intégration au marché du travail canadien  <b>R5 : Les immigrants et les réfugiés accèdent à l'autonomie financière et contribuent à la croissance de la population active</b> I 17. Pourcentage de nouveaux arrivants qui ont un emploi I 18. Pourcentage d'immigrants et de réfugiés qui se situent dans la fourchette de revenu moyen ou qui la dépassent I 19. La part des immigrants et des réfugiés dans la population active canadienne, exprimée en pourcentage  <b>R6 : Les immigrants et les réfugiés sentent qu'ils font partie de la société canadienne et ils y participent</b> I 20. Pourcentage d'immigrants et de réfugiés qui ont un fort sentiment d'appartenance I 21. Pourcentage d'immigrants et de réfugiés qui font du bénévolat au Canada	<b>Responsabilité essentielle 3 : Citoyenneté et passeports</b>  <b>R7 : Les résidents permanents admissibles deviennent citoyens canadiens</b> I 22. Pourcentage de résidents permanents qui deviennent des citoyens canadiens I 23. Pourcentage de demandes de citoyenneté traitées conformément aux normes de service I 24. Pourcentage de demandeurs de citoyenneté qui se déclarent globalement satisfaits des services reçus  <b>R8 : Les voyages à l'étranger des Canadiens sont facilités</b> I 25. Pourcentage de conformité du passeport canadien aux normes internationales I 26. Pourcentage de demandes de passeport traitées conformément aux normes de service I 27. Pourcentage de demandeurs de passeport qui se déclarent globalement satisfaits des services reçus
	<b>Visiteurs</b>  <b>Étudiants étrangers</b>  <b>Travailleurs temporaires</b>	<b>Immigration économique fédérale</b>  <b>Immigration économique provinciale</b>  <b>Regroupement familial</b>  <b>Immigration pour considérations d'ordre humanitaire et discrétionnaire</b>  <b>Réinstallation des réfugiés</b>  <b>Asile</b>  <b>Établissement</b>	<b>Citoyenneté</b>  <b>Passeports</b>
Le Répertoire des programmes	Services internes		

## Renseignements connexes sur le Répertoire des programmes

Les renseignements sur les ressources financières, les ressources humaines et le rendement liés au Répertoire des programmes d'IRCC sont accessibles dans l'[InfoBase du GC](#)<sup>xciii</sup>.

## Tableaux de renseignements supplémentaires

Les tableaux de renseignements supplémentaires ci-dessous sont accessibles sur le [site Web d'IRCC](#)<sup>xciv</sup>.

- ▶ [Analyse comparative entre les sexes plus](#)<sup>xcv</sup>
- ▶ [Rapports sur les achats écologiques](#)<sup>xcvi</sup>
- ▶ [Renseignements sur les programmes de paiements de transfert](#)<sup>xcvii</sup>
- ▶ [Réponse aux comités parlementaires et aux audits externes](#)<sup>xcviii</sup>

## Dépenses fiscales fédérales

Il est possible de recourir au régime fiscal pour atteindre des objectifs de la politique d'intérêt public en appliquant des mesures spéciales, comme de faibles taux d'impôt, des exemptions, des déductions, des reports et des crédits. Le ministère des Finances Canada publie chaque année des estimations et des projections du coût de ces mesures dans le [Rapport sur les dépenses fiscales fédérales](#)<sup>xcix</sup>. Ce rapport donne aussi des renseignements généraux détaillés sur les dépenses fiscales, dont des descriptions, des objectifs, des données historiques et des renvois aux programmes de dépenses fédérales connexes, ainsi qu'aux évaluations et à l'ACS Plus liées aux dépenses fiscales.

## Coordonnées de l'organisation

### Adresse postale

365, avenue Laurier Ouest  
Ottawa (Ontario)  
K1A 1L1  
Canada

**Numéro de téléphone :** 1-888-242-2100

**Adresse de courriel :** [ParliamentaryReports-RapportsParlementaires@cic.gc.ca](mailto:ParliamentaryReports-RapportsParlementaires@cic.gc.ca)<sup>c</sup>

**Site Web :** [www.cic.gc.ca](http://www.cic.gc.ca)<sup>ci</sup>



## **Annexe : définitions**

### **crédit** (*appropriation*)

Autorisation donnée par le Parlement d'effectuer des paiements sur le Trésor.

### **dépenses budgétaires** (*budgetary expenditures*)

Dépenses de fonctionnement et en capital; paiements de transfert à d'autres ordres de gouvernement, à des organisations ou à des particuliers; et paiements à des sociétés d'État.

### **responsabilité essentielle** (*core responsibility*)

Fonction ou rôle permanent exercé par un ministère. Les intentions du ministère concernant une responsabilité essentielle se traduisent par un ou plusieurs résultats ministériels auxquels le ministère cherche à contribuer ou sur lesquels il veut avoir une influence.

### **plan ministériel** (*Departmental Plan*)

Exposé des plans et du rendement attendu d'un ministère qui reçoit des crédits parlementaires. Les plans ministériels couvrent une période de trois ans et sont habituellement présentés au Parlement au printemps.

### **priorité ministérielle** (*departmental priority*)

Plan ou projet qu'un ministère a choisi de cibler et dont il rendra compte au cours de la période de planification. Il s'agit de ce qui importe le plus ou qui doit être fait en premier pour appuyer la réalisation des résultats ministériels souhaités.

### **résultat ministériel** (*departmental result*)

Une conséquence ou un résultat qu'un ministère cherche à atteindre. Un résultat ministériel échappe généralement au contrôle direct des ministères, mais il devrait être influencé par les résultats des programmes.

### **Indicateur de résultat ministériel** (*departmental result indicator*)

Une mesure quantitative du progrès réalisé par rapport à un résultat ministériel.

### **cadre ministériel des résultats** (*departmental results framework*)

Un cadre qui relie les responsabilités essentielles du ministère à ses résultats ministériels et à ses indicateurs de résultats ministériels.

### **rapport sur les résultats ministériels** (*Departmental Results Report*)

Rapport d'un ministère qui présente les réalisations réelles par rapport aux plans, aux priorités et aux résultats attendus énoncés dans le plan ministériel correspondant.

**expérimentation** (*experimentation*)

La tenue d'activités visant à étudier, à mettre à l'essai et à comparer les effets et les répercussions de politiques et d'interventions afin d'étayer la prise de décisions fondée sur des éléments probants, et à améliorer les résultats pour les Canadiens en apprenant ce qui fonctionne, pour qui et dans quelles circonstances. L'expérimentation est liée à l'innovation (l'essai de nouvelles approches), mais en est différente, car elle comporte une comparaison rigoureuse des résultats. À titre d'exemple, le fait d'utiliser un nouveau site Web pour communiquer avec les Canadiens peut être un cas d'innovation; le fait de conduire des essais systématiques du nouveau site Web par rapport aux outils existants de sensibilisation ou un ancien site Web pour voir celui qui permet une mobilisation plus efficace est une expérimentation.

**équivalent temps plein** (*full-time equivalent*)

Mesure utilisée pour représenter une année-personne complète d'un employé dans le budget ministériel. Pour un poste donné, le nombre d'équivalents temps plein représente le rapport entre le nombre d'heures travaillées par une personne, divisé par le nombre d'heures normales prévues dans sa convention collective.

**analyse comparative entre les sexes plus (ACS Plus)** (*gender-based analysis plus [GBA Plus]*)

Processus analytique utilisé pour évaluer l'effet des politiques, des programmes et des services sur divers groupes de femmes, d'hommes et de personnes allosexuelles en fonction de multiples facteurs, notamment la race, l'ethnie, la religion, l'âge et l'incapacité physique ou mentale.

**priorités pangouvernementales** (*government-wide priorities*)

Aux fins du Rapport sur les résultats ministériels 2020-2021, les thèmes de haut niveau qui présentent le programme du gouvernement issu du discours du Trône de 2019 (c'est-à-dire lutter contre les changements climatiques, renforcer la classe moyenne, parcourir le chemin de la réconciliation, assurer la santé et la sécurité des Canadiens et placer le Canada en position favorable pour assurer sa réussite dans un monde incertain).

**initiative horizontale** (*horizontal initiative*)

Initiative dans le cadre de laquelle deux organisations fédérales ou plus reçoivent du financement dans le but d'atteindre un résultat commun, souvent associé à une priorité du gouvernement.

**dépenses non budgétaires** (*non-budgetary expenditures*)

Recettes et décaissements nets au titre de prêts, de placements et d'avances, qui modifient la composition des actifs financiers du gouvernement du Canada.

**rendement** (*performance*)

Utilisation qu'une organisation a faite de ses ressources en vue d'obtenir ses résultats, mesure dans laquelle ces résultats se comparent à ceux que l'organisation souhaitait obtenir, et mesure dans laquelle les leçons apprises ont été cernées.

**indicateur de rendement** (*performance indicator*)

Moyen qualitatif ou quantitatif de mesurer un extrant ou un résultat en vue de déterminer le rendement d'une organisation, d'un programme, d'une politique ou d'une initiative par rapport aux résultats attendus.

**production de rapports sur le rendement** (*performance reporting*)

Processus de communication d'information sur le rendement fondée sur des éléments probants. La production de rapports sur le rendement appuie la prise de décisions, la responsabilisation et la transparence.

**plan** (*plan*)

Exposé des choix stratégiques qui montre comment une organisation entend réaliser ses priorités et obtenir les résultats connexes. De façon générale, un plan explique la logique qui sous-tend les stratégies retenues et tend à mettre l'accent sur des mesures qui se traduisent par des résultats attendus.

**dépenses prévues** (*planned spending*)

En ce qui a trait aux plans ministériels et aux rapports sur les résultats ministériels, les dépenses prévues s'entendent des montants présentés dans le budget principal des dépenses.

Un ministère est censé être au courant des autorisations qu'il a demandées et obtenues. La détermination des dépenses prévues relève du ministère, et ce dernier doit être en mesure de justifier les dépenses et les augmentations présentées dans son plan ministériel et son rapport sur les résultats ministériels.

**programme** (*program*)

Services et activités, pris séparément ou en groupe, ou une combinaison des deux, qui sont gérés ensemble au sein du ministère et qui portent sur un ensemble déterminé d'extrants, de résultats ou de niveaux de services.

**répertoire des programmes** (*program Inventory*)

Compilation de l'ensemble des programmes du ministère et description de la manière dont les ressources sont organisées pour contribuer aux responsabilités essentielles et aux résultats du ministère.

**résultat** (*result*)

Conséquence externe attribuable en partie aux activités d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative. Les résultats ne relèvent pas d'une organisation, d'une politique,

d'un programme ou d'une initiative unique, mais ils s'inscrivent dans la sphère d'influence de l'organisation.

**dépenses législatives** (*statutory expenditures*)

Dépenses approuvées par le Parlement à la suite de l'adoption d'une loi autre qu'une loi de crédits. La loi précise les fins auxquelles peuvent servir les dépenses et les conditions dans lesquelles elles peuvent être effectuées.

**cible** (*target*)

Niveau mesurable du rendement ou du succès qu'une organisation, un programme ou une initiative prévoit atteindre dans un délai précis. Une cible peut être quantitative ou qualitative.

**dépenses votées** (*voted expenditures*)

Dépenses approuvées annuellement par le Parlement par une loi de crédits. Le libellé de chaque crédit énonce les conditions selon lesquelles les dépenses peuvent être effectuées.

## Notes en fin d'ouvrage

- 
- i Programme des candidats des provinces, <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/services/immigrer-canada/candidats-provinces/fonctionnement.html>
  - ii Catégorie de l'expérience canadienne, <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/services/immigrer-canada/entree-express/admissibilite/categorie-experience-canadienne.html>
  - iii Programme pilote d'immigration au Canada atlantique, <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/services/immigrer-canada/programme-pilote-immigration-atlantique.html>
  - iv Programme pilote d'immigration dans les communautés rurales et du Nord, <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/services/immigrer-canada/programme-pilote-immigration-rurale-nord.html>
  - v Programme pilote sur l'agroalimentaire, <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/services/immigrer-canada/programme-pilote-sur-lagroalimentaire/au-sujet-de.html>
  - vi Il faut une communauté, <https://www.ittakesacomunity.org/fr>
  - vii Pays champion, <https://migrationnetwork.un.org/champion-countries-initiative> (en anglais seulement)
  - viii Objectif de développement durable 8, <https://sdgs.un.org/goals/goal8> (en anglais seulement)
  - ix Objectif de développement durable 10, <https://sdgs.un.org/goals/goal10> (en anglais seulement)
  - x Agence de la santé publique du Canada, <https://www.canada.ca/fr/sante-publique.html>
  - xi Agence des services frontaliers du Canada, <https://www.cbsa-asfc.gc.ca/menu-fra.html>
  - xii Affaires mondiales Canada, <https://www.international.gc.ca/global-affairs-affaires-mondiales/home-accueil.aspx?lang=fra>
  - xiii Sécurité publique Canada, <https://www.publicsafety.gc.ca/index-fr.aspx>
  - xiv Normes de service pour Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/mandat/declaration-service/normes-service.html>
  - xv Expérience internationale Canada, <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/services/travailler-canada/eic.html>
  - xvi InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
  - xvii Plateforme UE-Canada sur les migrations : l'intégration des femmes migrantes, <https://ec.europa.eu/migrant-integration/news/plateforme-ue-canada-sur-les-migrations-lintegration-des-femmes-migrantes-1>
  - xviii Objectif de développement durable 10, <https://sdgs.un.org/goals/goal10> (en anglais seulement)
  - xix Objectif de développement durable 5, <https://sdgs.un.org/goals/goal5> (en anglais seulement)
  - xx L'immigration, ça compte, <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/campagnes/immigration-ca-compte.html>
  - xxi Objectif de développement durable 16, <https://sdgs.un.org/goals/goal16> (en anglais seulement)
  - xxii Politique d'aide internationale féministe du Canada, [https://www.international.gc.ca/world-monde/issues\\_development-enjeux\\_developpement/priorities-priorites/policy-politique.aspx?lang=fra](https://www.international.gc.ca/world-monde/issues_development-enjeux_developpement/priorities-priorites/policy-politique.aspx?lang=fra)
  - xxiii Avis – Renseignements supplémentaires sur le Plan des niveaux d'immigration 2021-2023, <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/nouvelles/avis/renseignements-supplementaires-niveaux-immigration-2021-2023.html>
  - xxiv Immigrer via Entrée express, <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/services/immigrer-canada/entree-express.html>
  - xxv Évaluation du système Entrée express : impacts préliminaires sur les résultats économiques et la gestion du système, <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/rapports-statistiques/evaluations/eval-entree-express-resultats-economiques-gestion-du-systeme.html>
  - xxvi Stratégie en matière d'immigration francophone; <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/publications-guides/strategie-immigration-francophone.html>
-

- hr/>
- xxvii Plan d’actions fédéral-Provincial-territorial visant à accroître l’immigration francophone à l’extérieur du Québec, <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/publications-guides/plan-action-federal-provincial-territorial-immigration-francophone.html>
- xxviii Orientation canadienne à l’étranger, <https://coa.iom.int/#about>
- xxix Organisation internationale pour les migrations, <https://www.iom.int/fr>
- xxx Programme fédéral de santé intérimaire, <https://canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/services/refugies/aide-partir-canada/soins-sante/programme-federal-sante-interimaire/resume-couverture-offerte.html>
- xxxi Agence des Nations Unies pour les réfugiés, <https://www.unhcr.org/fr/>
- xxxii Réseau des Nations Unies pour la migration, <https://migrationnetwork.un.org/> (en anglais seulement)
- xxxiii Organisation de l’aviation civile internationale, <https://www.icao.int/Pages/default.aspx>
- xxxiv Organisation de coopération et de développement économiques, <https://www.oecd.org/fr/>
- xxxv Forum mondial sur les migrations et le développement, <http://www.gfmd.org/> (en anglais seulement)
- xxxvi Consultations intergouvernementales sur les politiques concernant le droit d’asile, les réfugiés et les migrations, <https://secure.igc.ch/jdp/plugins/IGCPlugin/jsp/public/privateLoginCustom.jsp?redirect=https%3A%2F%2Fsecure.igc.ch%2Fjdp%2Fjcms%2F> (en anglais seulement)
- xxxvii Conférence régionale sur l’immigration, <https://www.crmsv.org/en/>
- xxxviii Normes de service pour Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/mandat/declaration-service/normes-service.html>
- xxxix Plan d’action pour les langues officielles – 2018-2023, <https://www.canada.ca/fr/patrimoine-canadien/services/langues-officielles-bilinguisme/plan-action-langues-officielles/2018-2023.html>
- xl Évaluation des services de formation linguistique, <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/rapports-statistiques/evaluations/eval-services-formation-linguistique.html>
- xli Programme d’aide à la réinstallation; <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/publications-guides/bulletins-guides-operationnels/prestation-services/programme-aide-reinstallation.html>
- xlii Processus de financement des améliorations de la prestation de services; <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/partenaires-fournisseurs-services/financement/lignes-directrices-amelioration-prestation-services.html>
- xliii Projet Alliés pour l’intégration des réfugiés, <https://ocasi.org/allies-refugee-integration> (en anglais seulement)
- xliv Conseil ontarien des organismes de service aux immigrants, <https://ocasi.org/> (en anglais seulement)
- xlv Mon projet de vie en français au Canada, <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/nouvelles/video/mon-projet-vie-francais-canada.html>
- xlvi Destination Canada, <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/services/travailler-canada/embaucher-etranger-permanents/travailleurs-francophones-bilingues-exterieur-quebec/destination-canada.html>
- xlvi Réseau de développement économique et d’employabilité, <https://rdee.ca/>
- xlviiii Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada, <https://fcfa.ca/>
- xlix Réseaux en immigration francophone, <https://immigrationfrancophone.ca/fr/a-propos/reseaux-en-immigration-francophone>
- I Évaluation d’Entrée express, <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/rapports-statistiques/evaluations/eval-entree-express-resultats-economiques-gestion-du-systeme.html>
- li Programme des candidats des provinces, <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/services/immigrer-canada/candidats-provinces/admissibilite.html>
- lii Programme pilote d’immigration dans les communautés rurales et du Nord, <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/services/immigrer-canada/programme-pilote-immigration-rurale-nord.html>

---

liii	Programme pilote d'immigration au Canada atlantique, <a href="https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/services/immigrer-canada/programme-pilote-immigration-atlantique.html">https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/services/immigrer-canada/programme-pilote-immigration-atlantique.html</a>
liv	Évaluation du Programme pilote d'immigration au Canada atlantique, <a href="https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/rapports-statistiques/evaluations/eval-atlantique-immigration-pilote.html">https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/rapports-statistiques/evaluations/eval-atlantique-immigration-pilote.html</a>
lv	Gazette du Canada le 12 juin 2021, <a href="https://gazette.gc.ca/rp-pr/p1/2021/2021-06-12/html/index-fra.html">https://gazette.gc.ca/rp-pr/p1/2021/2021-06-12/html/index-fra.html</a>
lvi	Consultations de 2020 sur les niveaux d'immigration et le programme des candidats des municipalités, <a href="https://www.canada.ca/content/dam/ircc/documents/pdf/francais/organisation/transparence/consultations/consultations-2020-niveaux-immigration-et-programme-candidats-municipalites.pdf">https://www.canada.ca/content/dam/ircc/documents/pdf/francais/organisation/transparence/consultations/consultations-2020-niveaux-immigration-et-programme-candidats-municipalites.pdf</a>
lvii	Consultations annuelles tripartites sur la réinstallation, <a href="https://www.unhcr.org/fr/consultations-annuelles-tripartites-sur-la-reinstallation.html">https://www.unhcr.org/fr/consultations-annuelles-tripartites-sur-la-reinstallation.html</a>
lviii	Le pilote sur la voie d'accès à la mobilité économique : Examiner la mobilité de la main-d'œuvre comme voie complémentaire pour les réfugiés, <a href="https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/publications-guides/voie-dacces-a-la-mobilite-economique-mobilite-de-la-main-doeuvre.html">https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/publications-guides/voie-dacces-a-la-mobilite-economique-mobilite-de-la-main-doeuvre.html</a>
lix	Projet pilote pour les nouvelles arrivantes racisées, <a href="https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/nouvelles/2018/12/soutenir-les-nouvelles-arrivantes-issues-de-minorites-visibles.html">https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/nouvelles/2018/12/soutenir-les-nouvelles-arrivantes-issues-de-minorites-visibles.html</a>
lx	Programme fédéral de stage pour les nouveaux arrivants, <a href="https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/services/nouveaux-immigrants/preparer-vie-canada/prepare-travailler/federal-stage.html">https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/services/nouveaux-immigrants/preparer-vie-canada/prepare-travailler/federal-stage.html</a>
lxi	Trouver un emploi est du travail en soi, <a href="https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/nouvelles/video/trouver-emploi-aide.html">https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/nouvelles/video/trouver-emploi-aide.html</a>
lxii	Liaisons Canada, <a href="https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/campagnes/liaisons-canada.html">https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/campagnes/liaisons-canada.html</a>
lxiii	Réseaux en immigration francophone, <a href="https://immigrationfrancophone.ca/fr/a-propos/reseaux-en-immigration-francophone">https://immigrationfrancophone.ca/fr/a-propos/reseaux-en-immigration-francophone</a>
lxiv	Communautés francophones accueillantes, <a href="https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/services/nouveaux-immigrants/preparer-vie-canada/choisir-ville/collectivite-francophone-hors-quebec/bienvenue.html">https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/services/nouveaux-immigrants/preparer-vie-canada/choisir-ville/collectivite-francophone-hors-quebec/bienvenue.html</a>
lxv	ConnexionsFrancophones.ca, <a href="https://www.connexionsfrancophones.ca/fr">https://www.connexionsfrancophones.ca/fr</a>
lxvi	InfoBase du GC, <a href="https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start">https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start</a>
lxvii	Objectif de développement durable 16, <a href="https://www.globalgoals.org/16-peace-justice-and-strong-institutions">https://www.globalgoals.org/16-peace-justice-and-strong-institutions</a> (en anglais seulement)
lxviii	Objectif de développement durable 8, <a href="https://sdgs.un.org/goals/goal8">https://sdgs.un.org/goals/goal8</a> (en anglais seulement)
lxix	<i>Loi modifiant la Loi sur la citoyenneté</i> , <a href="https://parl.ca/DocumentViewer/fr/43-2/projet-loi/C-8/premiere-lecture">https://parl.ca/DocumentViewer/fr/43-2/projet-loi/C-8/premiere-lecture</a>
lxx	Serment de citoyenneté, <a href="https://canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/publications-guides/bulletins-guides-operationnels/citoyennete-canadienne/ceremonie/serment.html">https://canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/publications-guides/bulletins-guides-operationnels/citoyennete-canadienne/ceremonie/serment.html</a>
lxxi	<i>Loi sur le Collège des consultants en immigration et en citoyenneté</i> , <a href="https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/nouvelles/2020/11/le-ministre-mendicino-annonce-lentree-en-vigueur-de-la-loisurlecollegedes-consultants-en-immigration-et-en-citoyennete.html">https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/nouvelles/2020/11/le-ministre-mendicino-annonce-lentree-en-vigueur-de-la-loisurlecollegedes-consultants-en-immigration-et-en-citoyennete.html</a>
lxxii	Emploi et Développement social Canada, <a href="https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social.html">https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social.html</a>
lxxiii	<i>Convention relative à l'aviation civile internationale</i> , <a href="https://www.icao.int/WACAF/Documents/Meetings/2018/FAL-IMPLEMENTATION/an09_cons_fr.pdf">https://www.icao.int/WACAF/Documents/Meetings/2018/FAL-IMPLEMENTATION/an09_cons_fr.pdf</a>
lxxiv	Normes de service pour Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, <a href="https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/mandat/declaration-service/normes-service.html">https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/mandat/declaration-service/normes-service.html</a>
lxxv	InfoBase du GC, <a href="https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start">https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start</a>
lxxvi	InfoBase du GC, <a href="https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start">https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start</a>
lxxvii	Comptes publics du Canada, <a href="http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/cpc-pac/index-fra.html">http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/cpc-pac/index-fra.html</a>
lxxviii	InfoBase du GC, <a href="https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start">https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start</a>

---

lxxix	États financiers (non audités) d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada pour l'exercice se terminant le 31 mars 2021, <a href="https://canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/publications-guides/etats-financiers-exercice-terme-31-mars-2021.html">https://canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/publications-guides/etats-financiers-exercice-terme-31-mars-2021.html</a>
lxxx	Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada État des résultats prospectif consolidé (non audité) pour l'exercice se terminant le 31 mars 2021, <a href="https://canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/publications-guides/etats-financiers-prospectifs-31-mars-2021.html">https://canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/publications-guides/etats-financiers-prospectifs-31-mars-2021.html</a>
lxxxi	L'honorable Sean Fraser, C.P., député, <a href="https://www.canada.ca/fr/gouvernement/ministres/sean-fraser.html">https://www.canada.ca/fr/gouvernement/ministres/sean-fraser.html</a>
lxxxii	Sous-ministre d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, Catrina Tapley, <a href="https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/sous-ministres/sous-ministre.html">https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/sous-ministres/sous-ministre.html</a>
lxxxiii	Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, <a href="https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete.html">https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete.html</a>
lxxxiv	La Commission de la citoyenneté, <a href="https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/mandat/commission-citoyennete.html">https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/mandat/commission-citoyennete.html</a>
lxxxv	Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada, <a href="https://irb-cisr.gc.ca/fr/Pages/index.aspx">https://irb-cisr.gc.ca/fr/Pages/index.aspx</a>
lxxxvi	<i>Loi constitutionnelle de 1867</i> , <a href="https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/const/page-1.html">https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/const/page-1.html</a>
lxxxvii	<i>Loi sur la citoyenneté</i> , <a href="https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/C-29/">https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/C-29/</a>
lxxxviii	<i>Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés</i> , <a href="https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/i-2.5/">https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/i-2.5/</a>
lxxxix	<i>Décret sur les passeports canadiens</i> , <a href="https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/TR-81-86/TexteCompleet.html">https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/TR-81-86/TexteCompleet.html</a>
xc	Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, Raison d'être, mandat et rôle : qui nous sommes et ce que nous faisons, <a href="https://canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/publications-guides/rapports-ministeriel-rendement/2021/raison-etre-mandat-role.html">https://canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/publications-guides/rapports-ministeriel-rendement/2021/raison-etre-mandat-role.html</a>
xc	Ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté, lettre de mandat, <a href="https://pm.gc.ca/fr/lettres-de-mandat/2021/12/16/lettre-de-mandat-du-ministre-de-limmigration-des-refugies-et-de-la">https://pm.gc.ca/fr/lettres-de-mandat/2021/12/16/lettre-de-mandat-du-ministre-de-limmigration-des-refugies-et-de-la</a>
xcii	Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, Contexte opérationnel, <a href="https://canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/publications-guides/rapports-ministeriel-rendement/2021/contexte-operationnel.html">https://canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/publications-guides/rapports-ministeriel-rendement/2021/contexte-operationnel.html</a>
xciii	InfoBase du GC, <a href="https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start">https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start</a>
xciv	Tableaux de renseignements supplémentaires d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, <a href="https://canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/publications-guides/rapports-ministeriel-rendement/2021.html">https://canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/publications-guides/rapports-ministeriel-rendement/2021.html</a>
xcv	Analyse comparative entre les sexes plus, <a href="https://canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/publications-guides/rapports-ministeriel-rendement/2021/analyse-comparative-entre-sexes-plus.html">https://canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/publications-guides/rapports-ministeriel-rendement/2021/analyse-comparative-entre-sexes-plus.html</a>
xcvi	Rapports sur les achats écologiques, <a href="https://canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/publications-guides/rapports-ministeriel-rendement/2021/rapport-achats-ecologiques.html">https://canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/publications-guides/rapports-ministeriel-rendement/2021/rapport-achats-ecologiques.html</a>
xcvii	Renseignements sur les programmes de paiements de transfert, <a href="https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/publications-guides/rapports-ministeriel-rendement/2021/reenseignements-programmes-paiements-transfert.html">https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/publications-guides/rapports-ministeriel-rendement/2021/reenseignements-programmes-paiements-transfert.html</a>
xcviii	Réponse aux comités parlementaires et aux audits externes, <a href="https://canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/publications-guides/rapports-ministeriel-rendement/2021/reponse-comites-parlementaires-verifications-externes.html">https://canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/publications-guides/rapports-ministeriel-rendement/2021/reponse-comites-parlementaires-verifications-externes.html</a>
xcix	Rapport sur les dépenses fiscales fédérales, <a href="https://www.canada.ca/fr/ministere-finances/services/publications/depenses-fiscales.html">https://www.canada.ca/fr/ministere-finances/services/publications/depenses-fiscales.html</a>
c	Pour nous contacter, <a href="mailto:ParliamentaryReports-RapportsParlementaires@cic.gc.ca">ParliamentaryReports-RapportsParlementaires@cic.gc.ca</a>
ci	Pour visiter notre site Web, <a href="http://www.cic.gc.ca">www.cic.gc.ca</a>