



Rapport 2023 sur les résultats en matière d'établissement

Des informations fondées sur les données pour l'avenir du Programme d'établissement



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

Disponible sur demande en médias substituts.

Also available in English under the title: 2023 Settlement Outcomes Report: Data-driven Insights for the Future of the Settlement Program

Visitez-nous en ligne

Site Web : ircc.canada.ca

Facebook : www.facebook.com/CitCanada

YouTube : www.YouTube.com/CitImmCanada

Twitter : [@CitImmCanada](https://twitter.com/CitImmCanada)

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ministre de Citoyenneté et Immigration, 2023.

Ci34-6/2023E-PDF
978-0-660-68670-7

Listes des abréviations

CC – Services de connexion communautaire	RAMORP – Rapport annuel sur la mise en œuvre et les résultats du projet (Anciennement connu sous le nom de RARP – Rapport annuel sur le rendement du projet)
CFA – Communautés francophones accueillantes	RARPC – Rapport annuel sur le rendement des partenariats communautaires
ECN – Étude de cas numérique	RT - Résidents temporaires
EL – Évaluation linguistique	RDBV - Réfugiés désignés par un bureau des visas
FL – Formation linguistique	RMR – Région métropolitaine de recensement
FS – Fournisseurs de services	RIFs – Réseaux en immigration francophone
IBL - l'immigration basée sur le lieu	RPG – Réfugiés pris en charge par le gouvernement
I et O – Services d'information et d'orientation	RPSP – Réfugiés parrainés par le secteur privé
IEDEC – Immigration – Environnement de déclarations d'ententes de contribution	SEBAA – Services d'évaluation des besoins et des atouts et aiguillage
IRCC – Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada	SLE – Services liés à l'emploi
NCLC - Niveaux de compétence linguistique canadiens	SMGC – Système mondial de gestion des cas
ODE – Organisations de développement économique	SRNA – Sondage annuel sur les résultats des nouveaux arrivants
OIM – Organisation internationale pour les migrations	SS – Services de soutien
PAR – Programme d'aide à la réinstallation	SSC – Système de gestion des subventions et des contributions
PCP – Programme des candidats des provinces	TTE – Travailleurs d'établissement dans les écoles
PLI – Partenariats locaux en matière d'immigration	
PPICA – Programme pilote d'immigration au Canada atlantique	
PPICRN – Programme pilote d'immigration dans les communautés rurales et du Nord	

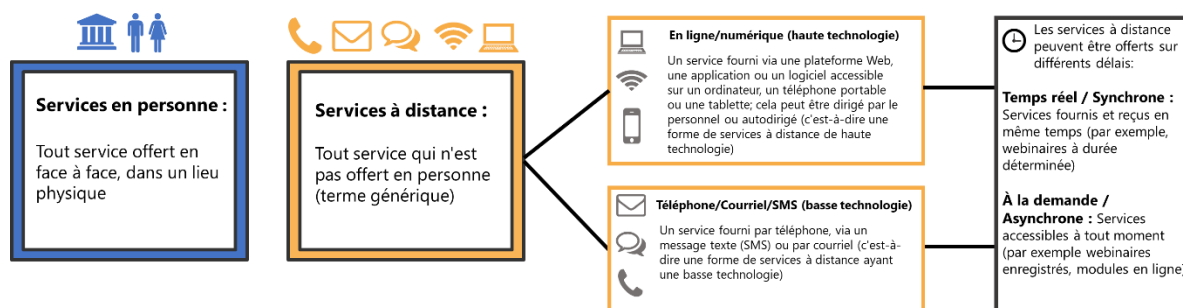
Partie 2 – Transformation vers le numérique

Introduction

Ces dernières années, les services d'établissement en ligne sont devenus un mode de prestation de services de plus en plus important. Avant la pandémie de COVID-19, la grande majorité des services d'établissement étaient offerts en personne, à l'exception des services avant l'arrivée. En mars 2020, l'IRCC a demandé aux fournisseurs de services (FS) de se concentrer sur la fourniture de services non importants à distance dans la mesure du possible. En conséquence, les FS ont fait évoluer les programmes et les services traditionnellement offerts en personne vers des formats à distance ou hybrides. À l'automne 2020¹, 97 % des prestataires de services directs nationaux déclaraient proposer au moins certains services en ligne.² Depuis, certains de ces prestataires de services ont continué à offrir leurs services à distance, tandis que d'autres sont revenus aux services en personne ou ont adopté des approches hybrides.

Pour mieux comprendre les opportunités et les limites découlant de l'utilisation des services à distance, l'IRCC a lancé un projet de recherche d'étude sur le numérique (ECN) qui a exploré les contextes dans lesquels les services du programme d'établissement pourraient être offerts en ligne, quels nouveaux arrivants pourraient être mieux servis par le biais de ce canal et si les services en ligne peuvent être offerts de manière réactive, efficace et efficiente. Le projet a appliqué une approche à méthodes mixtes en analysant les données quantitatives et qualitatives existantes ainsi qu'en générant de nouvelles données. Le projet s'est principalement concentré sur les services d'information et d'orientation (I et O) nationaux et avant l'arrivée et sur les services liés à l'emploi (SLE), mais a également examiné d'autres types de services³. La recherche a comparé les services en personne (c'est-à-dire les services offerts en personne dans un lieu physique) aux services à distance (c'est-à-dire un terme générique qui englobe tout service non offert en personne). Les services à distance comprennent les services en ligne qui constituent une forme de prestation de services à distance de haute technologie, ainsi que les services par téléphone, courrier électronique ou SMS qui sont considérés comme une prestation de services à basse technologie. Les formes hybrides de services ont également été examinées, non pas comme un format distinct mais plutôt comme une combinaison de formats de services.

Les services à distance sont un terme générique qui englobe à la fois les formes de service de haute et de basse technologie.



¹ Le système de collecte de données sur l'établissement d'IRCC a été mis à jour en octobre 2020 pour mieux saisir la prestation de services en ligne.

² Source : IRCC (2022) Sondage sur la prestation de services à distance

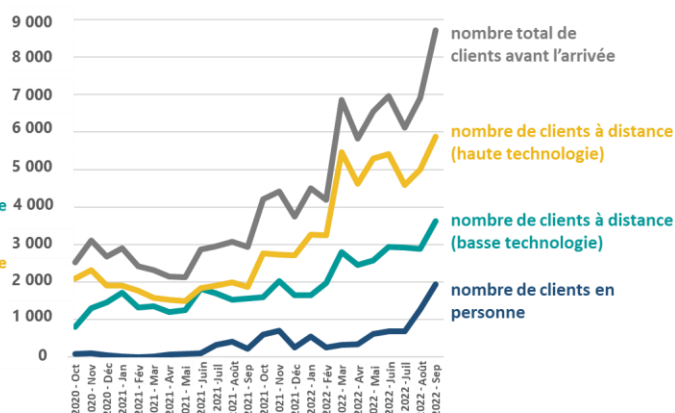
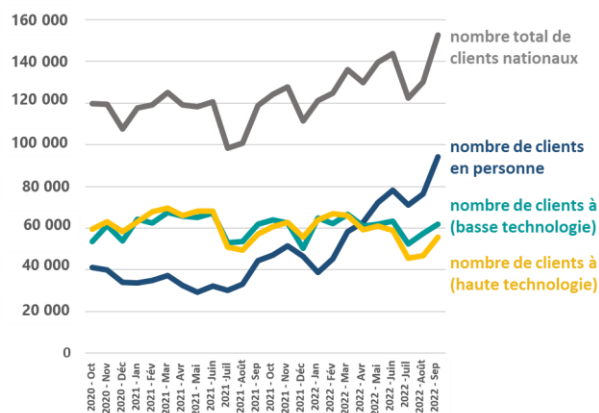
³ Les premières données probantes du sondage sur la prestation des services à distance suggèrent que les SLE et les I et O offrent le plus grand potentiel d'étendre leur portée en ligne et de servir un plus grand nombre de clients sans compromettre les résultats du programme.

Réactivité des services d'établissement en ligne

Au cours de la période d'étude entre les exercices 2020-2021 et 2021-2022, l'augmentation de l'utilisation des formats de services à distance par les clients était en partie liée à leur disponibilité accrue, ainsi qu'aux restrictions d'accès aux services en personne pendant la pandémie.

La prestation de services à distance était le format privilégié pour les clients nationaux au plus fort de la pandémie. Les FS ont recommencé à offrir des services en personne à mesure que les exigences en matière de distance physique se sont assouplies.

Les services à distance sont restés la forme dominante de prestation de services pour les clients du programme avant l'arrivée dans les années qui ont suivi le début de la pandémie.



Source : iEDEC

À mesure que les services en ligne deviennent un canal de prestation de services plus régulier dans le cadre des interventions du Programme d'établissement, il est important de comprendre dans quelle mesure les nouveaux arrivants peuvent utiliser et bénéficier de ces services. Les nouveaux arrivants peuvent être confrontés à des obstacles dans l'acquisition d'appareils numériques, d'accéder à Internet ou simplement naviguer dans un nouveau format de service. Pour l'une de ces raisons, ou par préférence, les clients ne peuvent pas utiliser les services en ligne. D'un autre côté, les services en ligne peuvent être préférés par d'autres. Cette section explore dans quelle mesure les services d'établissement en ligne d'IRCC peuvent répondre à ces réalités.

L'accès des clients

Bien que les progrès technologiques rendent les services en ligne plus facilement et plus largement accessibles, l'accès à la technologie, la culture numérique, la maîtrise de la langue et le manque de connexion à haut débit fiable sont souvent cités comme des obstacles majeurs pour les nouveaux arrivants.⁴ Par conséquent, les services en ligne peuvent être perçus comme étant des défis supplémentaires pour les nouveaux arrivants. Cependant, la recherche met également en évidence les nombreux impacts positifs de la technologie sur la diffusion de

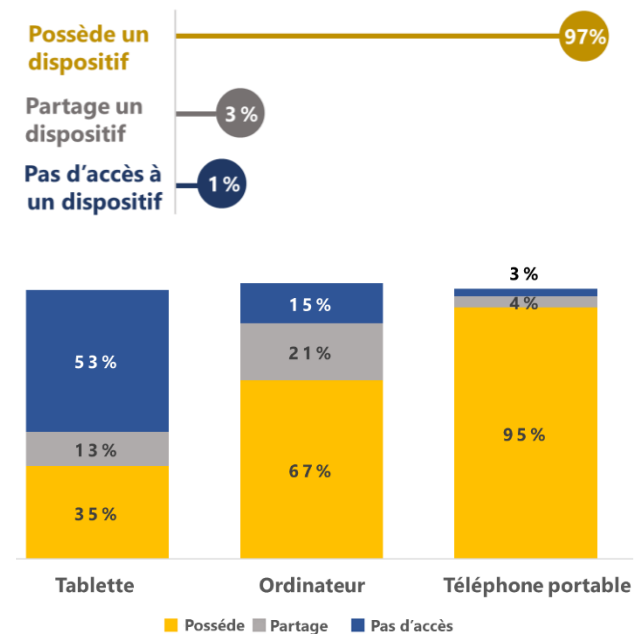
⁴ Alam, K. & Imran, S. (2015). [La fracture numérique et l'inclusion sociale parmi les migrants réfugiés](#) (en anglais seulement); Curtis, S. (2019). [Transformation numérique—la solution miracle pour améliorer le service public?](#) (en anglais seulement); McMullin, C. (2021). [Les services d'intégration des migrants et lutte contre la fracture numérique](#) (en anglais seulement); Piatak et al. (2019). [Comblent ou approfondissent la fracture numérique](#) (en anglais seulement);

l'information, les opportunités d'emploi, le renforcement des compétences et des capacités, ainsi que la formation linguistique⁵. Pour que les nouveaux arrivants puissent utiliser efficacement les services d'établissement en ligne financés par IRCC, il est important de comprendre si les clients sont en mesure d'acquérir un appareil numérique (par exemple un ordinateur portable, un téléphone portable, une tablette) et d'utiliser Internet.

Plusieurs éléments de preuve indiquent que la majorité des nouveaux arrivants ont la capacité d'utiliser un appareil numérique et d'accéder à l'Internet. Selon le sondage sur la prestation de services à distance d'IRCC (qui a interrogé les fournisseurs de services au début de la pandémie), la plupart des clients ont pu accéder aux services en ligne. De même, parmi les répondants au sondage auprès des clients de l'étude de cas numérique, 97 % des 18 777 répondants ont déclaré avoir accès à leur propre appareil pour utiliser les services d'établissement. Notamment, plus de clients ont déclaré posséder un téléphone portable que tout autre appareil.⁶ De même [une étude des réfugiés de l'OIM](#) qui ont utilisé les services de l'IRCC a révélé que 80 % d'entre eux possédaient un téléphone portable et que 70 % avaient toujours ou souvent accès à Internet. Aujourd'hui, de nombreux nouveaux arrivants possèdent un téléphone intelligent ou y ont accès (par exemple via un membre de leur famille ou un voisin). Cela signifie également qu'ils possèdent un certain degré de connaissances sur la façon d'utiliser l'appareil et d'accéder à l'internet.

Cependant, le degré de connaissance peut varier considérablement en fonction de facteurs personnels, sociaux et économiques. Par exemple, dans le sondage de l'étude de cas numérique auprès des clients, seuls 60 % des personnes âgées de 65 ans et plus ont déclaré qu'elles étaient à l'aise avec l'Internet, contre 90 % des personnes âgées de 35 à 64 ans et 94 % des personnes âgées de 18 à 34 ans. De même, le type d'activité en ligne fait une différence. Interrogés sur les activités en ligne récentes au cours du mois dernier, l'activité la plus courante était l'envoi ou la réception d'un courriel (basse-tech) et la moins courante était de suivre un cours en ligne (haute-tech). En fin de compte, même si la plupart des nouveaux arrivants utilisent des appareils

Davantage de clients ont reportés qu'ils étaient propriétaires d'un téléphone portable plutôt qu'un autre.



Source : IRCC (2022) Sondage sur l'étude de cas numérique auprès des clients

Remarque : Les totaux dépassent légèrement 100 % car certains répondants ont indiqué posséder et partager un appareil.

⁵ Caidi, N. & Allard, D. (2005). [Inclusion social des nouveaux arrivants au Canada : Un problème d'information?](#) (en anglais seulement); Garkisch et al. (2017). [Organisations du tiers secteur et migration](#) (en anglais seulement) ; McMullin, C. (2021). [Services d'intégration des migrants et lutte contre la fracture numérique](#) (en anglais seulement)

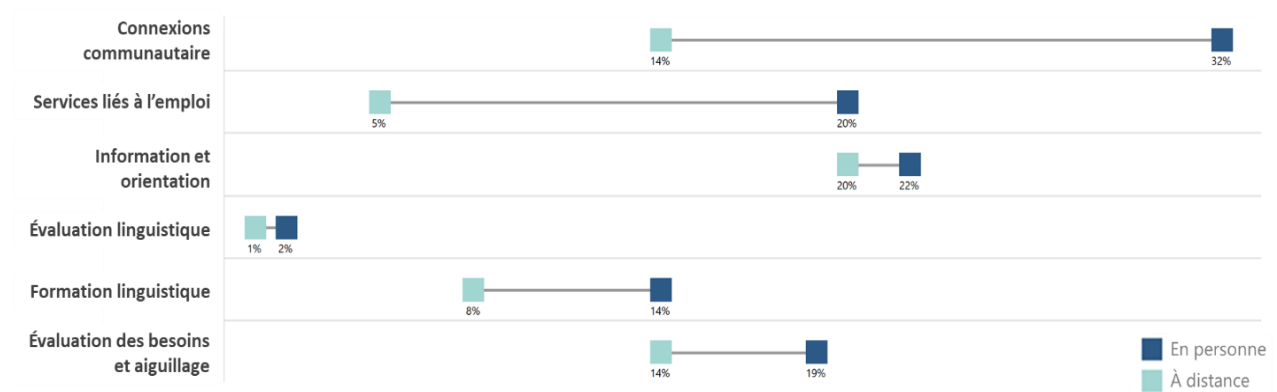
⁶ Le sondage auprès des clients de l'étude de cas numérique était un sondage qui avait été effectué en ligne et qui interrogeait les nouveaux arrivants sur leurs expériences en matière de prestation de services en ligne, en personne et hybrides. Bien que le format du sondage constitue une limite inhérente aux résultats, d'autres sources de données (c'est-à-dire le rapport de l'OIM, les groupes de discussion, les analyses documentaires) corroborent ces résultats. Tout au long du rapport, la triangulation est utilisée pour accroître la validité des résultats de la recherche.

numériques et Internet, l'accessibilité aux services en ligne variera en fonction des compétences, des expériences et des facteurs démographiques. C'est là que le soutien aux clients peut être nécessaire pour aider certains nouveaux arrivants.

Les soutiens aux clients

L'IRCC offre traditionnellement plusieurs types de services de soutien : garde d'enfants, traduction, interprétation, transport, conseils à court terme (anciennement appelés conseils en cas de crise) et dispositions pour les personnes handicapées. Les services de soutien visent à permettre aux clients d'accéder aux services d'établissement dont ils ont besoin pour pouvoir s'établir et s'intégrer dans leur communauté. Pendant les années de pandémie, les services de soutien représentaient environ 9 % du budget annuel du programme.⁷

Moins de clients utilisaient les services de soutien lorsqu'ils accédaient aux services à distance, notamment les services CC et SLE

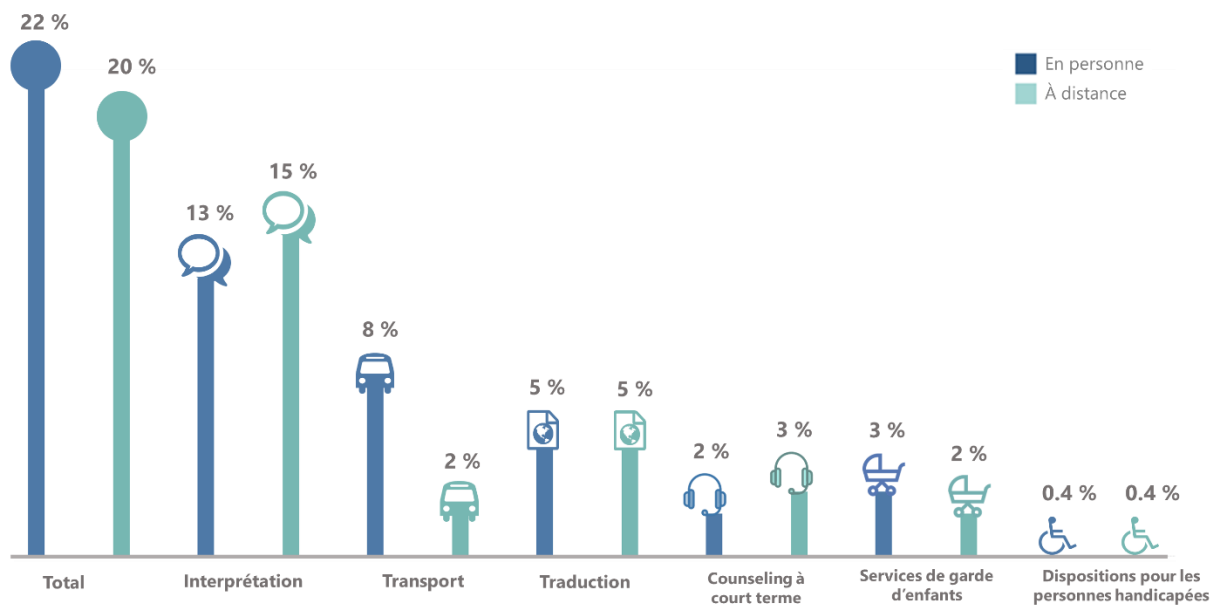


Source : iEDEC

Entre 2020-2021 et 2021-2022, les clients qui ont accédé aux services à distance ont utilisé moins de services de soutien globaux que ceux qui ont accédé aux services en personne. Cela est particulièrement vrai pour les clients nationaux des services liés à l'emploi (SLE) et des connexions communautaires (CC) qui ont eu accès à beaucoup moins de services de garde d'enfants et de services de transport que leurs homologues en personne.

⁷ Source : Système de subventions et contribution (SSC) selon l'allocation de l'entente par les composantes du programme et du système ministériel de gestion financière (SAP) au 31 mars 2022

Les services d'interprétation et de counseling à court terme étaient les seuls soutiens qui étaient accessibles à des tarifs plus élevés à distance qu'en personne.



Source : iEDEC

Le sondage auprès des clients de l'étude de cas numérique et les groupes de discussion de clients fournissent des informations pertinentes pour mieux comprendre ces résultats. Par exemple, les répondants au sondage ont noté que les principaux avantages des services à distance étaient le fait de ne pas avoir à se rendre à un lieu de service ni de chercher à faire garder leurs enfants. Les participants au groupe de discussion des clients de l'étude de cas numérique ont également souligné les avantages des services à distance sur demande pour une planification flexible qui s'est avérée utile pour les nouveaux arrivants qui travaillent et pour ceux qui ont des responsabilités familiales. Les participants aux groupes de discussion des fournisseurs de services ont également indiqué qu'ils pourraient servir davantage de clients provenant d'une zone plus vaste une fois que le transport aurait été éliminé comme obstacle.

Même si les clients ont, en règle générale, moins utilisé de services de soutien dans les formats à distance, le tableau semble légèrement différent lorsqu'on examine les différents types de soutiens. Par exemple, un plus grand nombre ont eu recours à des conseils à court terme à distance plutôt qu'en personne, la grande majorité d'entre eux étant des clientes. En fait, quel que soit le format de service, les clientes sont plus nombreuses que les autres sexes à utiliser les services de soutien. Par conséquent, les changements apportés au format de prestation des services de soutien peuvent avoir un impact différent sur les nouvelles arrivantes.

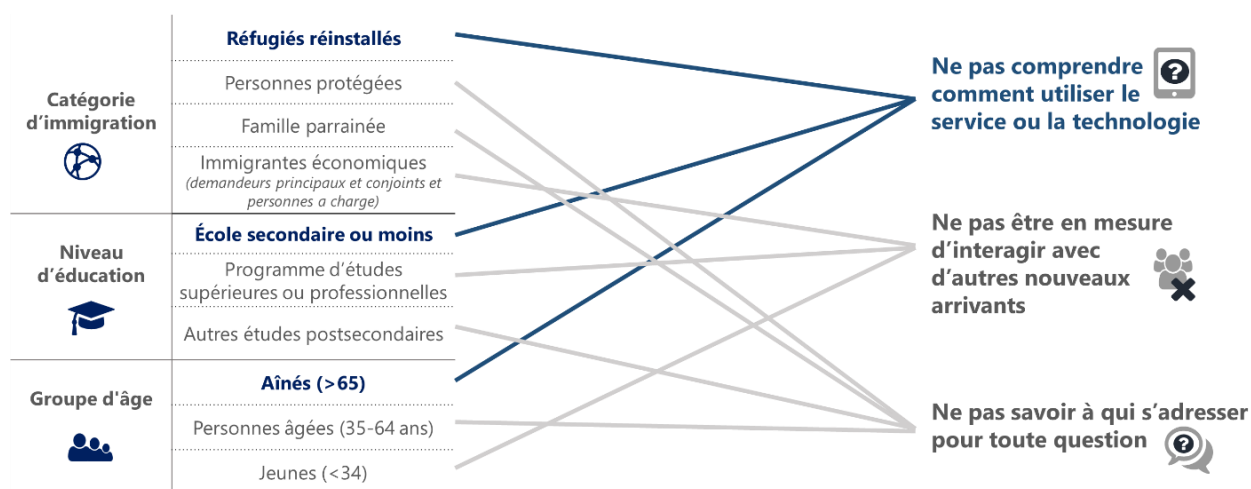
Il est clair que les services d'aide sont toujours nécessaires dans les formats des prestations de service à distance.⁸ Cela est d'autant plus vrai que certains nouveaux arrivants ont du mal à accéder aux aides en ligne. En fait, parmi les 6 % des répondants au sondage auprès des clients de l'étude de cas numérique qui ont indiqué avoir des difficultés à utiliser les services d'assistance à distance, la majorité d'entre eux comptaient sur un membre de leur famille, un

⁸ Pendant la pandémie de COVID-19, la flexibilité autour de la prestation des services de soutien a été introduite par le biais des lignes directrices fonctionnelles d'IRCC pour permettre aux FS de prêter des appareils technologiques aux nouveaux arrivants et d'utiliser les services de soutien pour aider les clients à accéder aux vaccins (par exemple, transport, garde d'enfants sur les sites de vaccination).

ami ou un prestataire de services pour les aider (par exemple pour l'interprétation). Cela indique que les services de soutien et les prestataires de services qui les offrent restent un moyen important pour certains clients d'accéder aux services d'établissement. Dans l'ensemble, le passage aux services à distance signifie que certains nouveaux arrivants continuent d'utiliser les services d'aide traditionnels, tandis que d'autres n'en ont plus besoin (par exemple les clients actifs, les clients SLE, les clients longue distance).

Au-delà des services de soutien traditionnels que l'IRCC fournit habituellement, un nouveau type de soutien aux clients est apparu se révélant être une nécessité pendant la pandémie. La formation aux compétences numériques est un domaine qui a été référencé à plusieurs reprises par les FS ainsi que par les clients à travers plusieurs sources de données. Selon les FS, certains clients ne possédaient pas les connaissances ou les compétences nécessaires pour utiliser de manière indépendante les services d'établissement en ligne.⁹ En réponse, les FS ont proposé diverses formes de formation en connaissances et compétences numériques aux clients en tant que service à part ou en tant que leçon d'introduction à un service existant. Bien que les données suggèrent que la majorité des clients de l'établissement n'ont pas besoin de ce type de soutien, le besoin de connaissances et de compétences numériques semble se concentrer sur certains groupes démographiques de clients. Les nouveaux arrivants appartenant à un ou plusieurs des groupes démographiques suivants ont été identifiés comme ayant besoin de soutien supplémentaire pour utiliser les services en ligne : les réfugiés réinstallés, les personnes âgées et les clients ayant un niveau d'éducation ou d'alphabétisation inférieur. Ces groupes, plus que d'autres, ont eu du mal à comprendre comment utiliser les services en ligne.

Le principal problème lié aux services à distance variait selon les données démographiques des personnes interrogées. Pour les réfugiés réinstallés, les clients ayant fait des études secondaires ou moins instruits.



Source : IRCC (2022) Sondage sur l'étude de cas numérique auprès des clients

⁹ Source : Rapport annuel sur la mise en œuvre et les résultats du projet ; IRCC (2020) Sondage sur la prestation de services à distance

Les problèmes mentionnés ci-dessus peuvent être atténués en offrant aux clients un soutien pour accéder à des services comme une formation aux compétences numériques, ou en fournissant des services en personne. Des compromis existent avec les deux options et peuvent même être spécifiques au contexte. Par exemple, [une étude sur les réfugiés de l'OIM](#) qui a utilisé les services avant l'arrivée financés par l'IRCC a révélé que les technologies numériques offrent de nombreux avantages, mais que des éléments humains essentiels que la technologie ne peut pas remplacer sont nécessaires pour soutenir les clients réfugiés.

En fin de compte, les nouveaux arrivants ont des expériences, des compétences, des atouts et des besoins variés. Même au sein des catégories démographiques spécifiques comme les réfugiés réinstallés, de nombreuses différences existent. Les données probantes fournissent des renseignements sur les clients qui pourraient avoir besoin de soutien supplémentaire; cependant, ce n'est pas prescriptif. Les circonstances, les besoins et les préférences de chaque nouvel arrivant seront différents.



Définir la littératie et les compétences numériques dans le secteur de l'établissement

Dans tout le secteur, les organisations prestataires de services ont dispensé à leurs clients des formations en matière de connaissances et de compétences numériques de manières diversifiées. **Le Groupe de travail sur le secteur de l'établissement et les technologies** a donné un aperçu sur ces formations pendant la pandémie. Le groupe de travail était coordonné par l'Affiliation of Multicultural Societies and Service Agencies of BC (AMSSA) et était constitué des représentants du Conseil national de l'établissement et de l'intégration. Ces représentants comprenaient : the Rural Development Network, PeaceGeeks, l'Immigrant Services Association of Nova Scotia (ISANS) et ACCESS Employment. Avec le soutien de l'IRCC, le groupe de travail a entrepris de connaître les besoins du secteur de l'établissement pour mettre en œuvre des modèles de prestation de services numériques avec succès. Dans le cadre de ce travail, ils ont mené une analyse de l'environnement sur la façon dont la littératie numérique est définie et comment elle est offerte par les fournisseurs de services.

Le groupe de travail a identifié une variété de cadres nationaux et internationaux de littératie numérique qui définissent et mesurent les compétences numériques. Par exemple, l'**UNESCO** a élaboré le Cadre mondial pour l'alphabétisation numérique et définit l'alphabétisation numérique comme étant « la capacité d'accéder, de gérer, de comprendre, d'intégrer, de communiquer, d'évaluer et de créer des informations de manière sûre et appropriée grâce aux technologies numériques pour l'emploi, des emplois décents et l'entrepreneuriat ». Alternativement, l'**Organisation internationale des migrations (OIM)** définit la littératie et les compétences numériques comme :

Littératie numérique : capacité à utiliser les technologies numériques et Internet pour trouver ou créer des informations et communiquer.

Compétences numériques : une gamme de capacités et de compétences permettant d'utiliser et de naviguer sur des appareils numériques spécifiques, des applications de communication et Internet.

Il existe de nombreuses autres définitions et modèles, mais le groupe de travail a identifié les exemples locaux suivants comme ayant le plus fort potentiel d'adaptabilité et de pertinence par rapport aux besoins du secteur :

- **La ressource du programme de littératie numérique d'ISSofBC** aide les professeurs d'anglais et ceux du secteur de l'établissement à aider les nouveaux arrivants à surmonter les obstacles en matière de littératie numérique. La ressource dispose d'une rubrique d'évaluation pour identifier les lacunes en matière de compétences et les besoins d'apprentissage.
- **eSkills** est un projet du Red River College, financé par le fonds d'amélioration de la prestation des services d'IRCC, qui a créé des didacticiels pour aider à développer la culture numérique des apprenants de langue anglaise grâce à des modules d'apprentissage en ligne autodirigés.
- **Le cours de littératie numérique du Norquest College** est une approche d'enseignement des compétences en littératie numérique pour aider les apprenants à réussir les cours en ligne. Il s'agit d'un exemple de cours pré-en ligne conçus par des collègues et d'autres institutions qui peuvent être utiles à examiner pour le secteur de l'établissement.

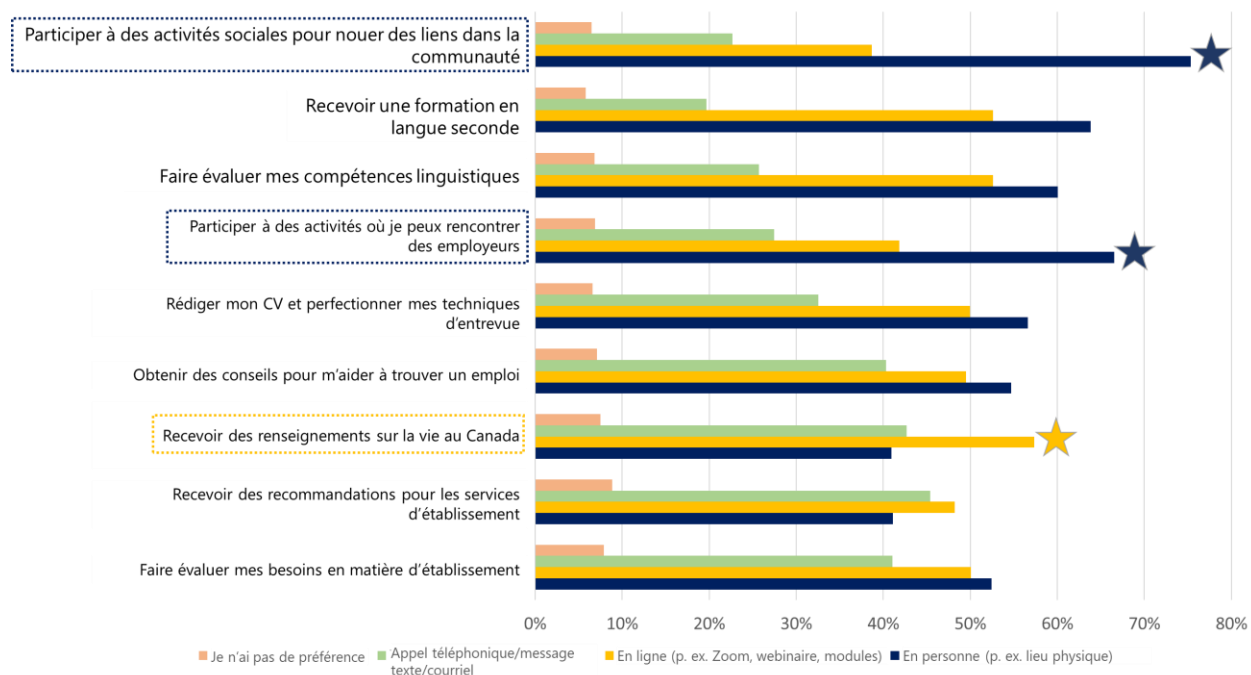
En fin de compte, le groupe de travail a appelé à une vision sectorielle unifiée de la littératie et des compétences numériques susceptibles de soutenir l'établissement et l'intégration des nouveaux arrivants. Beaucoup de ces initiatives prometteuses, et d'autres, peuvent être exploitées pour soutenir les efforts du secteur visant à créer une approche unifiée pour définir et mesurer la culture et les compétences numériques des nouveaux arrivants.

Les préférences des clients

Au-delà de l'accès et des capacités des clients, les nouveaux arrivants ont la possibilité de choisir le format de service qui répond le mieux à leurs besoins. Avant la pandémie, la grande majorité des services d'établissement étaient offerts uniquement en personne (à l'exception des services avant l'arrivée), mais les mesures de distanciation physique ont complètement changé cette tendance, les options des services à distance devenant soudainement le format nécessaire. Désormais, les FS ont commencé à proposer plusieurs formats pour différents services. À leur tour, les clients ont expérimenté toute une gamme d'options quant à la manière dont les services peuvent être fournis.

Afin de mieux comprendre les préférences des clients, il a été demandé aux nouveaux arrivants répondants au sondage auprès des clients de l'étude de cas numérique comment ils accèdent aux différents services d'établissement.¹⁰

Les principaux services auxquels les répondants préféraient accéder en personne étaient les activités sociales avec la communauté (un service CC) et le réseautage d'employeurs (un service SLE)



Source : IRCC (2022) Sondage sur l'étude de cas numérique auprès des clients

De nombreux clients semblent vouloir accéder aux services liés à l'emploi en personne (par exemple, réseautage d'employeurs, services de curriculum vitae et d'entrevue, conseils en emploi) ; cependant, ces préférences varient selon la catégorie d'immigration. Les clients des catégories économiques préfèrent généralement les formats en ligne aux clients des catégories non économiques. L'exception est le réseautage d'employeurs où tous les clients ont des préférences similaires pour accéder à ces services en personne.

¹⁰ L'hybride n'était pas une option distincte proposée en raison de la variabilité de la fourniture et des expériences des services hybrides. L'efficacité et les services hybrides sont étudiés plus en profondeur dans les sections suivantes de ce rapport.

Les résultats des groupes de discussion des clients de l'étude de cas numérique contextualisent certaines de ces préférences. Les participants ont noté que les services qui mettent l'accent sur la socialisation et le langage corporel étaient les mieux adaptés à la prestation en personne.

Il s'agit de services où les compétences interpersonnelles et les signaux sociaux sont importants, comme la pratique des entretiens, le mentorat et le développement d'amitiés au sein de la communauté.

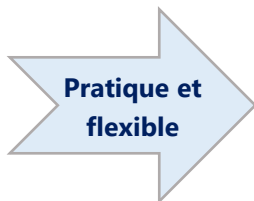
“

« La seule chose pour laquelle j'aurais aimé assister en personne, ce sont en fait les entretiens simulés en tête-à-tête, car dans l'entretien lui-même, vous devez voir la réaction et comment l'autre partie se comporte... et la façon dont elle réagit à vos réponses ou à la façon dont vous réagissez lors d'un entretien »

Client participant au groupe de discussions

En revanche, les participants aux groupes de discussion ont souligné les avantages très pratiques de recevoir des services d'information et d'orientation en ligne. Cela comprenait des facteurs tels que la commodité, la flexibilité, l'efficacité ainsi que la facilité d'accès. Par exemple, les clients qui habitaient à des distances importantes des lieux de services ont trouvé que c'était un moyen plus facile pour accéder à ces services.

Les participants aux groupes de discussion expliquent pourquoi les nouveaux arrivants préfèrent accéder à l'information en ligne :



- Les services en ligne étaient plus faciles à accommoder les horaires des clients (par exemple, les clients qui travaillent, les clients avant l'arrivée se préparant à partir au Canada).
- Les services à la demande (par exemple, les sessions préenregistrées) étaient pratiques pour les clients occupés
- Les clients ayant des problèmes de santé (par exemple immunodéprimés) ont pu participer à distance



- Moins de temps ou d'argent dépensé pour se rendre au lieu de service
- Accès plus facile aux services ruraux/éloignés lorsque les obstacles aux déplacements domicile-travail sont éliminés.
- Certains clients ont senti qu'ils pouvaient assister aux séances sans se soucier du coût de la garde d'enfants.



- L'information disponible publiquement, librement et accessible à tout moment (en ligne) a permis aux clients de se renseigner plus facilement sur le Canada.
- Les informations en ligne peuvent être plus faciles à parcourir au rythme des clients
- Les sessions enregistrées permettent aux clients d'accéder aux informations à tout moment, pas seulement lors d'une session.

Source : IRCC (2022) Groupe de discussions auprès des clients sur les études de cas numérique

Par-dessus tout, les clients nouveaux arrivants accordaient la priorité à recevoir le bon service, quel que soit le format dans lequel il était fourni. Dans le sondage auprès des clients de l'étude de cas numérique, seulement 10 % des personnes interrogées ont déclaré qu'elles chercheraient

une autre organisation si un service n'était pas proposé dans le format souhaité. Pouvoir accéder au service d'une manière qui répond à leurs besoins individuels est la priorité des clients, et cela peut varier selon les formats de service.

Efficacité des services en ligne

Pour évaluer l'efficacité des services en ligne, il est important de comprendre comment l'IRCC mesure la performance du Programme d'établissement. Le [modèle logique du Programme d'établissement](#) identifie les différents résultats que les services d'établissement visent à atteindre. Étant donné que les services dédiés à l'information et à l'orientation ainsi que les services liés à l'emploi constituaient le principal objectif de cette recherche, les résultats d'intérêt immédiats étaient : la connaissance de la vie au Canada et la connaissance du travail au Canada.

Afin d'évaluer les résultats des clients par format de service, les données administratives provenant des services d'immigration : Environnement de déclaration d'ententes de contribution (iEDEC) ont été combinées avec les réponses à plusieurs questions du sondage sur les résultats des nouveaux arrivants pour créer un score d'indice moyen sur plusieurs sujets. Une analyse de régression a également été réalisée pour déterminer la répercussion du format de service sur les résultats d'intérêt, tout en contrôlant les caractéristiques démographiques pertinentes des clients. Notamment, cette analyse n'a été effectuée que pour les services d'établissement national.¹¹

Connaissance de la vie au Canada

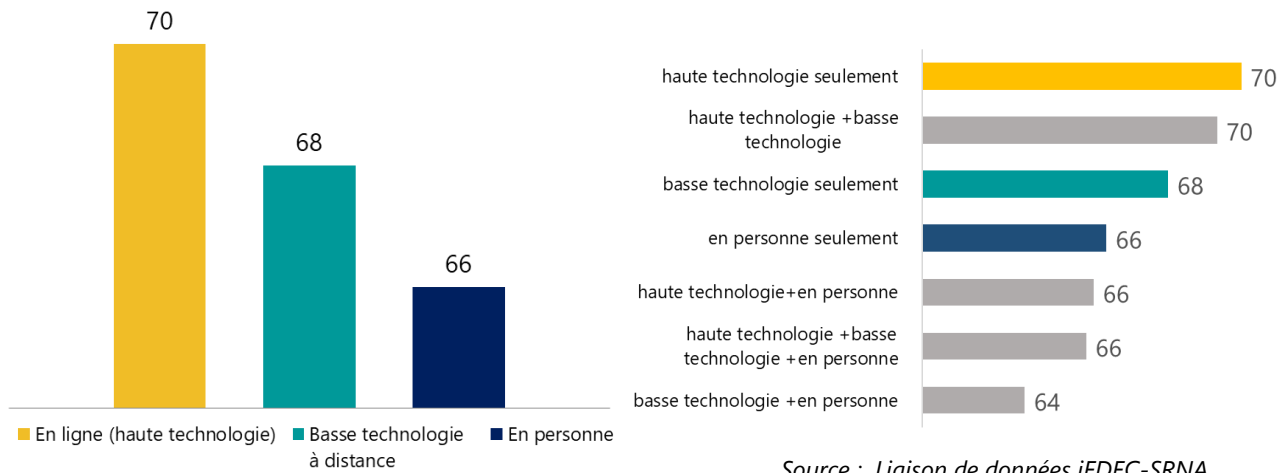
Les formats en personne sont revenus comme la forme de prestation de services la plus courante à mesure que les exigences en matière de distance physique se sont assouplies. Pour évaluer et comparer l'efficacité de ces formats (y compris les combinaisons de formats – c'est-à-dire hybrides), un index des sujets d'information a été créé à l'aide du sondage sur les résultats des nouveaux arrivants. Par conséquent, la « connaissance de la vie au Canada » représente un indice des connaissances des nouveaux arrivants (notées sur 100) sur les sujets suivants : logement, soins de santé, éducation, argent/finances et droit/justice.

Les statistiques descriptives montrent que les clients qui ont utilisé les services d'I et O en ligne avaient un indice moyen de connaissance de la vie au Canada plus élevé que ceux qui ont utilisé d'autres formats. Après avoir pris en compte les caractéristiques démographiques et socio-économiques pertinentes, une analyse de régression a également confirmé ces résultats.¹² En fait, les clients qui ont utilisé les services d'I et O en ligne ont obtenu des scores plus élevés, même par rapport à ceux qui ont utilisé divers formats hybrides de prestation de services.

¹¹ Les services avant l'arrivée n'avaient pas un nombre suffisant de clients utilisant les services en personne pour effectuer une comparaison similaire.

¹² Deux modèles linéaires généraux ont été utilisés. Le modèle 1 comprenait des variables fictives de trois modes d'accès et le modèle 2 contrôlait les éléments suivants : le sexe, l'âge, la langue, la province/territoire, l'éducation, le statut temporaire et la catégorie d'immigration. Les résultats étaient statistiquement significatifs à une valeur près de 0,05 ou moins.

Les clients qui ont accédé les services d'I et O en ligne ont obtenu de meilleurs résultats en matière de connaissances par rapport aux autres formats



Source : Liaison de données iEDEC-SRNA

Il existe quelques résultats notables au sein des groupes démographiques. Par exemple, les clients en âge de travailler (âgés de 35 à 64 ans) qui utilisaient les services en ligne avaient une meilleure connaissance des scores de l'indice de vie que les jeunes et les personnes âgées. Cela confirme une conclusion antérieure du sondage de l'étude de cas numérique auprès des clients et des groupes de discussion selon lesquels les nouveaux arrivants qui travaillent trouvaient les services en ligne utiles car ils étaient adaptés à leur emploi du temps. Notamment, les immigrants économiques qui utilisaient les services d'I et O en ligne avaient la connaissance moyenne des scores de l'indice de vie la plus élevée par rapport à toute autre catégorie d'immigrants, même après avoir contrôlé d'autres caractéristiques démographiques et socioéconomiques.

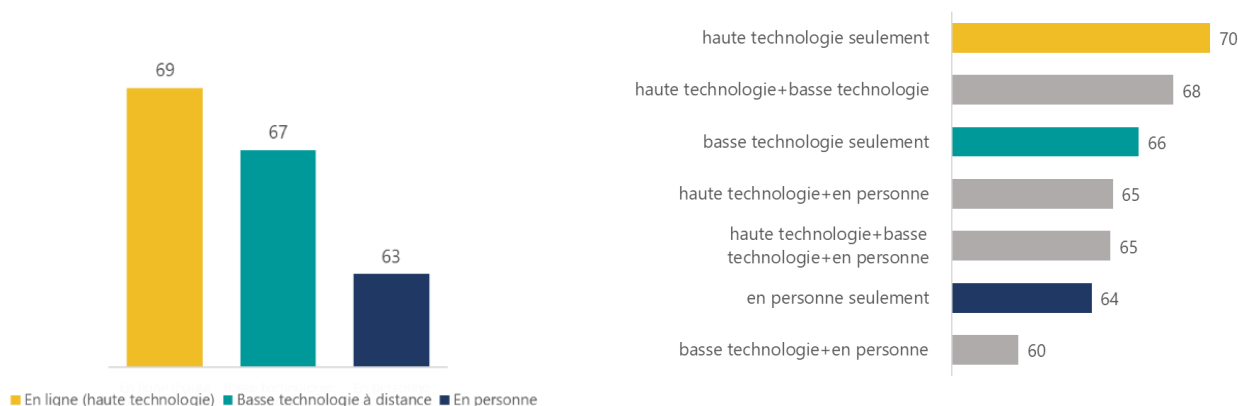
Connaissance sur l'emploi au Canada

Les clients peuvent accéder plus que jamais aux services à distance liés à l'emploi. En fait, les services à distance constituaient la forme la plus courante de prestation de services SLE pour les clients nationaux, les services à distance à basse technologie devenant plus populaires après l'assouplissement des exigences en matière de distanciation physique. Afin d'évaluer l'efficacité des SLE en ligne, un index de sujets liés à l'emploi a été créé à l'aide du sondage sur les résultats des nouveaux arrivants. Ainsi, la « connaissance de l'emploi au Canada » représente un indice de connaissances (noté sur 100) sur les sujets suivants : comment postuler à un emploi, établir des réseaux, faire évaluer ses études, démarrer une entreprise et les compétences générales.

Les statistiques descriptives montrent que les clients qui ont utilisé les services en ligne pour accéder aux SLE avaient un score moyen d'indice de connaissance de l'emploi au Canada plus élevé que ceux qui ont utilisé d'autres formats. Après avoir pris en compte les caractéristiques démographiques et socio-économiques pertinentes, les analyses de régression ont également

confirmé ces résultats pour les SLE.¹³ À l’instar des résultats des services d’I et O, les clients qui utilisaient les services SLE en ligne avaient des scores de connaissances plus élevés, même par rapport à ceux qui utilisaient des formats hybrides de prestation de services.

Les clients qui ont accédé aux SLE en ligne ont obtenu de meilleurs résultats en matière de connaissances par rapport aux autres formats



Source : Liaison de données iDEEC-SRNA

Par conséquent, les nouveaux arrivants des services SLE et d’I et O ont des scores de connaissances plus élevés lorsqu’ils accèdent aux services en ligne par rapport à d’autres formats. Cependant, certaines limites existent avec cette analyse. Pour commencer, cette analyse examine la relation entre les scores de connaissances et le format du service. D’autres variables peuvent encore affecter les scores de connaissances même si des facteurs socioéconomiques et démographiques pertinents ont été pris en compte. Par exemple, la littératie numérique est une variable externe qui pourrait potentiellement expliquer la relation entre les scores de connaissances et le format du service (par exemple, ceux qui ont de meilleures compétences numériques peuvent également avoir une meilleure connaissance de la vie au Canada malgré le format des services d’établissement financés par l’IRCC). Même si le statut d’immigration et le niveau d’éducation peuvent être utilisés comme indicateurs de la culture numérique, ils sont loin d’être de parfaits substituts. Par conséquent, d’autres variables non étudiées dans cette analyse doivent être prises en compte pour donner un sens à ces résultats. Cela dit, ces résultats restent une indication très prometteuse selon laquelle la livraison en ligne peut être un format de service plus efficace pour l’I et O et les SLE.

¹³ Deux modèles linéaires généraux ont été utilisés. Le modèle 1 comprenait des variables fictives de trois modes d’accès et le modèle 2 contrôlait les éléments suivants : le sexe, l’âge, la langue, la province/territoire, l’éducation, le statut temporaire et la catégorie d’immigration. Les résultats étaient statistiquement significatifs à une valeur près de 0,05 ou moins.

Offres de services d'établissement avant l'arrivée à distance depuis 2014

Les services avant l'arrivée ont une histoire plus ancienne avec la prestation de services à distance, car les services Web étaient au centre de l'expansion des services avant l'arrivée à partir de 2014. En fait, [l'évaluation des services d'établissement avant l'arrivée](#) a noté que « la plupart des services avant l'arrivée pour les non-réfugiés proposent des services par le biais de plateformes Web, tandis que quelques projets proposent des services en personne, principalement dans les principaux pays d'origine ». Cela explique pourquoi, contrairement aux services nationaux, la prestation de services à distance continue de rester un format dominant de prestation avant l'arrivée des années après le pic de la pandémie. Par exemple, au cours de la période d'étude, les clients avant l'arrivée accédaient presque exclusivement aux services liés à l'emploi à distance, notamment en ligne.

Efficacité des services d'établissement en ligne

Pour évaluer l'efficacité des services d'établissement en ligne, il est important de comprendre s'ils nécessitent plus ou moins de ressources par rapport à d'autres formats (par exemple, par rapport au format en personne populaire qui existait avant la pandémie). Pour réaliser cette évaluation, cette analyse a examiné si des économies avaient été réalisées lors du passage à la prestation de services à distance, ainsi que d'autres considérations en matière de prestation de programmes qui pourraient affecter les besoins futurs en ressources.

Le coût du passage en ligne

Étant donné que l'IRCC ne fournit pas directement de services d'établissement, les fournisseurs de services sont mieux placés pour informer sur les besoins en ressources associés à un changement dans la prestation des programmes. Par conséquent, l'évaluation de haut niveau suivante s'est largement appuyée sur les idées des prestataires de services par le biais de groupes de discussion, ainsi que sur les données qu'ils ont soumises via les mécanismes d'élaboration de rapports des programmes. Dans l'ensemble, les prestataires de services ont indiqué que les services en ligne pourraient entraîner des économies futures, par exemple en réduisant les coûts immobiliers/de loyer associés aux emplacements de services physiques. Cependant, les fournisseurs de services (FS) ont également noté que le passage à la prestation de services à distance créait des coûts initiaux liés à l'acquisition de nouvelles technologies, à la modification des services et à l'embauche de nouveau personnel (par exemple, support informatique). Ces coûts ont été réalisés par les FS lors de leur transition vers la prestation de services à distance. En outre, le coût permanent de la fourniture simultanée de plusieurs formats de services et/ou de formats hybrides a également eu une répercussion sur les ressources. En d'autres termes, continuer à proposer des options en personne et à distance peut s'avérer redondant et coûteux. En conséquence, les prestataires de services n'ont signalé aucune économie nette au cours de la période d'étude, ce qui a également entraîné de nouveaux coûts associés à la pandémie. À mesure que les formes de prestation de services en ligne et hybrides

deviennent de plus en plus populaires, il sera important de revoir les estimations de coûts et les allocations budgétaires en conséquence.

Les fournisseurs de services n'ont constaté aucune économie nette dans le passage à la prestation de services à distance



Source : IRCC (2022) Groupe de discussions auprès des fournisseurs de service sur les études de cas numérique, RAMORP

Considérations relatives à la prestation du programme

Au-delà des facteurs mentionnés ci-dessus (par exemple, les logiciels, le matériel, l'infrastructure) et plus tôt dans cette section (par exemple, la culture numérique et le soutien aux compétences), d'autres considérations en matière de prestation de programmes existent pour les services en ligne qui nécessiteront des considérations au niveau des ressources.

Confidentialité et sécurité : Il s'agit d'un domaine mentionné à plusieurs reprises par les fournisseurs de services et les clients. Pour les clients, ces défis concernaient le partage d'informations personnelles, la garantie de la sécurité en ligne et la confiance en un fournisseur de services en ligne. Les FS ont également noté certains défis associés à la fourniture de services à distance, notamment l'établissement de nouveaux protocoles de sécurité et la gestion des données des clients à distance. Le [Groupe d'étude sur le secteur de l'établissement et la technologie](#) a également souligné l'importance d'établir un cadre de conformité à l'échelle du secteur en matière de protection de la vie privée, de sécurité et de confidentialité lié à la prestation de services numériques.

« De nombreux (clients) disent... nous ne vous faisons toujours pas suffisamment confiance pour partager avec vous nos documents d'immigration... virtuellement. Nous voulons vous voir en personne. Puis pour les suivis, cela ne nous dérange pas d'interagir virtuellement avec vous » **Participant au groupe de discussions des fournisseurs de services**

Normes numériques : Lorsque des services ou des outils en ligne sont fournis aux nouveaux arrivants, ils devraient consulter les principes énoncés dans les [Normes relatives au numériques](#)

[du gouvernement du Canada](#). Ces normes mettent l'accent sur des étapes importantes telles que la conception de services avec les utilisateurs, les itérations fréquentes, l'intégration de l'accessibilité dès le départ et la garantie d'une bonne gestion des données.

Amélioration continue : A mesure que de nouvelles façons de fournir des services continuent de se développer, les prestataires de services devront également tester de nouvelles approches et renforcer leurs capacités. Cela impliquera des recherches, des projets pilotes, des itérations ainsi que la formation du personnel. De même, le [Groupe d'étude sur le secteur de l'établissement et de la technologie](#) a souligné la nécessité d'une formation cohérente du personnel et du partage des ressources et des apprentissages à travers le secteur afin de renforcer la capacité collective.

Dans l'ensemble, la discussion sur les considérations liées aux ressources et à l'efficacité des services de règlement en ligne se poursuit. Malgré le passage soudain à la prestation de services à distance, le secteur se trouve dans une phase de transition qui ne reflète pas nécessairement le passé ou l'avenir. Au lieu de cela, l'accent continue d'être mis sur l'apprentissage de ce qui fonctionne bien, sur ce qui doit être étudié et sur l'identification des domaines dans lesquels des investissements supplémentaires sont nécessaires pour parvenir à un modèle de prestation qui fonctionne le mieux pour les clients.

Conclusion

Ce qui a débuté en grande partie comme étant une réponse opérationnelle face une crise a désormais jeté les bases pour transformer les services d'établissement vers un format numérique. La prestation de services à distance, et en particulier la prestation de services en ligne, a donné des résultats prometteurs au profit des nouveaux arrivants. Les données probantes suggèrent que la prestation en ligne de services d'information et d'orientation profite aux nouveaux arrivants (par exemple, comparativement plus pratique, accessible et efficace que les formats en personne). En fait, les nouveaux arrivants préfèrent accéder à l'information sur la vie au Canada en ligne plutôt que par tout autre format. De même, les services liés à l'emploi ont également obtenu des résultats prometteurs du point de vue de la prestation et de l'efficacité des services, mais les nouveaux arrivants préfèrent toujours accéder en personne à certains aspects interpersonnels de ces services (par exemple, le réseautage d'employeurs).

Cependant, même si les recherches suggèrent que la plupart des nouveaux arrivants pourront accéder aux services en ligne (c'est-à-dire via un téléphone portable), certains pourraient être confrontés à des obstacles importants. Plus précisément, les nouveaux arrivants qui appartiennent à un ou plusieurs des groupes suivants peuvent avoir du mal à comprendre comment utiliser les services en ligne : les réfugiés réinstallés, les personnes âgées et les clients ayant un niveau d'éducation inférieur. C'est là que les soutiens aux compétences numériques pourraient profiter aux nouveaux arrivants. Grâce à diverses initiatives (par exemple, des projets pilotes financés par l'IRCC, des projets identifiés par le Groupe d'étude sur le secteur de

l'établissement et la technologie), le secteur explore déjà différentes façons de fournir ce type de soutien.

Les prestataires de services ont investi beaucoup d'efforts et de ressources pour adapter leurs services afin de répondre aux besoins des nouveaux arrivants. La transition rapide vers la prestation de services à distance a entraîné des coûts initiaux importants dans des domaines tels que les logiciels, le matériel, l'infrastructure informatique et le personnel. Même si les services en ligne offrent un potentiel d'économies futures (par exemple en matière d'immobilier et d'efficacité des programmes), cela devra faire l'objet d'une évaluation continue. Enfin, à mesure que les services continuent d'être offerts en ligne, les prestataires de services devront prendre en compte d'autres aspects importants du fonctionnement dans un monde numérique, notamment l'importance de la confidentialité et de la sécurité.

En fin de compte, la transformation numérique des services d'établissement est un domaine prometteur en opportunités qui pourraient être saisies au profit des nouveaux arrivants, tout en veillant à ce que personne ne soit laissé pour compte.

Sources de données

Ce qui suit contient des informations sur les principales sources de données qui ont été utilisées dans le rapport, c'est-à-dire les données recueillies directement par l'IRCC. De nombreuses autres sources d'information ont été utilisées dans l'élaboration de ce rapport. Les sources de données secondaires (c.-à-d., les données recueillies ou les analyses effectuées par d'autres parties) sont listées directement dans le rapport.

Base de données sur les résidents permanents d'IRCC
La base de données sur les résidents permanents d'IRCC est basée sur le Système mondial de gestion des cas (SMGC). Ce système est le système unique, intégré et mondial d'IRCC utilisé en interne pour traiter les demandes de services de citoyenneté et d'immigration.
Ce rapport utilise les informations du SMGC sur les nouveaux arrivants au Canada : <ul style="list-style-type: none">• qui ont été admis comme résidents permanents entre 2013 et 2020, ou• qui ont utilisé les services d'établissement en 2020-21 et 2021-22.
Les données ont été extraites entre décembre 2022 et juin 2023

iEDEC
L'Environnement de déclaration d'ententes de contribution en matière d'immigration (iEDEC) est un système de saisie de données qui recueille les caractéristiques clés des services utilisés par les clients des programmes d'établissement et de réinstallation, y compris avant l'arrivée. Les données sont saisies par les organismes fournisseurs de services (FS) qui sont dans l'obligation de produire un rapport mensuel conformément à leur entente de contribution avec IRCC. iEDEC est utilisé pour collecter les données du programme d'établissement depuis 2013 et les données du programme de réinstallation depuis 2014.
Ce rapport utilise les informations d'iEDEC sur les services d'établissement utilisés en 2020-21
Les données ont été extraites entre décembre 2022 et juin 2023

SSC
Le Système de subventions et de contributions (SSC) est un outil en ligne qui permet aux organismes fournisseurs de services (FS) de soumettre des demandes de financement et de gérer des accords de subventions ou de contributions.
Ce rapport utilise les informations du SSG sur le financement et les rapports des accords de contribution pour 2020-2021 et 2021-2022.
Les données ont été extraites en mars 2023

SAP
SAP est le système de gestion financière du Ministère utilisé pour soutenir la préparation des états financiers et d'autres rapports.

Ce rapport utilise les informations SAP **sur** les dépenses du programme d'établissement en information 2019-20, et 2021-22.

Les dates ont été **extraites** en mars 2023.

SRNA

Le Sondage sur les résultats des nouveaux arrivants (SRNA) est un [sondage sur les nouveaux arrivants au Canada](#) qui se fait sur une base annuelle et qui recueille des informations sur les résultats en matière d'établissement auprès des clients et des non-clients du programme d'établissement d'IRCC. Chaque année, le sondage est envoyé à tous les nouveaux arrivants devenus résidents permanents au cours d'années spécifiques. Deux années de données 'de sondages sont combinées pour fournir un ensemble de réponses des nouveaux arrivants sur huit années d'admission.

Ce rapport utilise les réponses du SRNA aux vagues de sondages de 2020 et 2021 sur les expériences d'établissement des nouveaux arrivants qui sont devenus résidents permanents entre 2013 et 2020.

Les données ont été **extraites** en mars 2022.

RAMORP / RARPC

Les FS offrant des services d'établissement direct fournissent un rapport **annuel sur la mise en œuvre et les résultats du projet (RAMORP)** et les réseaux /partenariats locaux et francophones fournissent **un rapport annuel de projet sur le rendement des partenariats communautaires (RARPC)**. Les rapports offrent une occasion équitable d'entendre les FS de tout le pays sur des questions similaires. À noter que l'RAMORP s'appelait autrefois RARP – Rapport annuel sur le rendement du projet

Ce rapport utilise les rapports RAMORP ET RARPC **sur** les ententes de contribution financées pour 2017-2018, 2018-2019, 2020-21 et 2021-22.

Les données ont été **extraites** après la fin des cycles d'élaboration du rapport.

Sondage sur la prestation de services à distance 2020

IRCC a mené un sondage sur la prestation de services à **distance auprès des organismes fournisseurs de services (FS)** en novembre 2020 afin de mieux comprendre à quoi ressemblait la prestation de services d'établissement direct dans le contexte de la COVID-19 pour les FS recevant un financement d'IRCC.

Ce rapport utilise des données 'du sondage **sur** l'impact de la transition de la prestation de services en personne à la prestation de services à distance.

Les données ont été **extraites** en janvier 2021.

Sondage sur l'étude de cas numérique auprès des clients 2022

IRCC a mené un [sondage en ligne](#) sur les expériences des clients utilisant les services d'établissement en ligne en août 2022, afin de mieux comprendre quels services d'établissement fonctionnaient bien et lesquels devaient être améliorés.

Ce rapport utilise des données 'du sondage **sur** les expériences des clients utilisant les services d'établissement avant août 2022.

Les données ont été **extraites** en avril 2023.

Groupe de discussions auprès des clients sur les études de cas numérique 2022

IRCC a organisé des groupes de discussion avec des clients qui avaient eu recours aux services d'établissement, afin de mieux comprendre quels types de services d'établissement devraient être offerts en ligne, pour quels clients et comment garantir le bon fonctionnement des services en ligne pour les clients.

Ce rapport utilise les informations de groupes de discussion sur les points de vue et les expériences des nouveaux arrivants concernant les services d'établissement en ligne.

Les groupes de discussion ont **eu lieu** en mai 2022.

Groupe de discussions auprès des fournisseurs de service sur les études de cas numérique 2022

IRCC a organisé des groupes de discussion avec le personnel des organismes fournisseurs de services (FS), afin de mieux comprendre dans quels contextes les services du Programme d'établissement devraient être offerts en ligne, pour quels clients et comment les services en ligne peuvent être offerts de manière adaptée, efficace et efficiente.

Ce rapport utilise les informations de groupes de discussion **sur** les points de vue et les expériences sur la prestation de services d'établissement en ligne.

Les groupes de discussion **ont eu lieu** en mai 2022.

Sondage auprès des nouveaux arrivants du PPICRN 2022

IRCC a mené un [sondage en ligne](#) sur les expériences des nouveaux arrivants participant au Programme pilote d'immigration dans les communautés rurales et du Nord en octobre 2022, afin de mieux comprendre le fonctionnement du projet pilote et ce qui doit être amélioré.

Ce rapport utilise des informations du sondage sur l'utilisation des services et des soutiens par les nouveaux arrivants du **PPICRN**, leurs expériences de discrimination, leur sentiment d'appartenance et leur désir de rester dans les communautés du **PPICRN** où ils se sont installés.

Les données ont été **extraites** en février 2023.

Sondage auprès des employeurs PPICRN 2022

IRCC a mené un sondage en ligne auprès des employeurs participant au Programme pilote d'immigration dans les régions rurales et du Nord en août 2022, afin de mieux comprendre comment le projet pilote fonctionne pour les employeurs et ce qui doit être amélioré.

Ce rapport utilise des informations du sondage **sur** les aides à l'établissement fournies par les employeurs du PPICRN dans leur soutien aux candidats.

Les données ont été **extraites** en décembre 2022.

Groupe de discussion auprès des clients PPICRN 2022

IRCC a organisé des groupes de discussion avec les nouveaux arrivants qui avaient répondu au sondage auprès des nouveaux arrivants du PPICRN et a exprimé sa volonté de participer à des discussions de groupe, de contextualiser les réponses au sondage et d'obtenir de plus amples informations sur les expériences des nouveaux arrivants du PPICRN en matière d'aide à leur établissement.

Ce rapport utilise les informations des groupes de discussion **sur** les expériences de jumelage de bénévoles, d'utilisation des services d'établissement et d'expériences au sein de la communauté.

Les groupes de discussion **ont eu lieu** en février 2023.

Sondage auprès des nouveaux arrivants au Canada sur leur expérience discrimination dans leur ville ou village 2022

IRCC a mené un [sondage en ligne](#) auprès des nouveaux arrivants en février 2022 pour mieux comprendre les expériences de discrimination dans leur ville ou village. Les résultats du sondage aideront IRCC à informer ses services et ses campagnes de sensibilisation à l'avenir et à répondre aux besoins des nouveaux arrivants au Canada.

Ce rapport utilise des informations du sondage **sur** les expériences de discrimination dans la ville ou le village des nouveaux arrivants, y compris le type de discrimination dont ils ont fait l'expérience.

Les données ont été **extraites** en avril 2023.